



Klachtenprocedure

Elke organisatie behoort er naar te streven voor de beste kwaliteit in dienstverlening te gaan, ook wij hebben die doelstelling. Dat is de reden dat wij feedback over onze organisatie altijd serieus nemen. Hieronder vindt u de bezwaren- en klachtenregeling. Hierin wordt beschreven wat u moet doen wanneer u bezwaren of klachten heeft. Er staat hier uitvoerig beschreven hoe u moet handelen in geval van onvrede met onze dienstverlening.

Algemene bepalingen

Artikel 1.

In deze regeling wordt verstaan onder:

- **Organisatie:** Bewindvoederskantoor MaYiM
- **Bedrijfsleiding:** R. Drenthe.
- **Bewindvoerder:** Door de Rechtbank benoemde bewindvoerder.
- **Medewerker:** Iedere andere werknemer dan de bewindvoerder.
- **Cliënt(e):** De onderbewind gestelde bij wie tot bewindvoerder is benoemd of iemand met wie een overeenkomst heeft gesloten.
- **Bezwaar:** Een schriftelijke (e-mail) ter kennis van de onderneming gebrachte uiting van onvrede over de dienstverlening van de onderneming.
- **Klacht:** Een schriftelijk en uitdrukkelijk als klacht bij een onderneming ingediende uiting van onvrede over de dienstverlening van de onderneming.
- **Schriftelijk:** Schriftelijk kan zijn per post en/of per e-mail

Artikel 2.

Deze regeling geldt uitsluitend voor cliënten van Bewindvoederskantoor MaYiM. Bij de indiening en behandeling van bezwaren en klachten mogen zij zich door iemand laten vertegenwoordigen en/of bijstaan. Ook kan een medewerker de cliënt behulpzaam zijn bij het op schrift stellen van een bezwaar of klacht. Een bezwaar of klacht dient schriftelijk te worden ingediend en minstens voorzien zijn van het volgende:

- Naam en adres van de melder;
- De datum van vermelding van het bezwaar of de klacht;
- Datum / tijd waarop een klacht of bezwaar betrekking heeft
- Een omschrijving van het bezwaar of de klacht.

Bezwaren

Artikel 3

Een bezwaar wordt zo spoedig mogelijk behandeld waarbij er in eerste instantie wordt getracht het bezwaar telefonische of schriftelijk, in overleg met de cliënt, op te lossen.

De cliënt ontvangt schriftelijk bericht van de wijze waarop het bezwaar door de bewindvoerder is afgedaan. Is de cliënt niet tevreden gesteld dan kan de cliënt een klacht indienen.

Artikel 4.

Elk bezwaar wordt bij ontvangst direct en correct geregistreerd. Hierbij wordt documentnummer toegekend en de cliënt wordt, indien nodig, in kennis gesteld wanneer deze een reactie kan verwachten op zijn bezwaar.

Is het bezwaar opgelost of afgedaan dan wordt dit, en de wijze waarop, vastgelegd in het betreffende document.

De afgewerkte bezwaren worden door de organisatie gedocumenteerd.

Klachten

Artikel 5.

Wanneer er sprake is van een klacht dan wordt deze op dezelfde wijze gedocumenteerd als een bezwaar. De klacht wordt daarop zo spoedig mogelijk in behandeling genomen, het streven hierbij is binnen 5 werkdagen. Er wordt een onderzoek ingesteld en er wordt getracht, eventueel door (externe) bemiddeling, de zaak in de minne op te lossen. Lukt dat dan ontvangt de cliënt daarvan schriftelijk bericht.

De wijze van behandeling wordt bepaald door de organisatie,

(Indien binnen een maand na indiening van de klacht geen oplossing is bereikt wordt de klacht door de bewindvoerder voorgelegd aan de bedrijfsleiding van de onderneming.)

Artikel 6.

De klacht wordt zo spoedig mogelijk in behandeling genomen, het streven is binnen 5 werkdagen, echter met inachtneming van het volgende:

- De cliënt wordt schriftelijk op de hoogte gebracht;
- Zo mogelijk wordt de klacht door (externe) bemiddeling opgelost en het resultaat daarvan wordt schriftelijk medegedeeld aan de cliënt;
- Wettelijke voorschriften of voor de onderneming geldende regelingen;
- In overeenstemming is met de dienstverlening waartoe de onderneming zicht heeft verbonden;
- Na afweging van alle feiten en omstandigheden in redelijkheid toelaatbaar is.

De organisatie kan de klacht niet-ontvankelijk, gegrond of ongegrond verklaren. Van de beslissing wordt terstond een afschrift gezonden aan de cliënt..

Artikel 7

Een klacht of bezwaar wordt niet in behandeling genomen of de behandeling wordt gestaakt als:

- De cliënt zich voor of tijdens de behandeling van een klacht of bezwaar met dezelfde klacht of bezwaar tot de kantonrechter of een andere burgerlijke rechter heeft gewend;
- Er meer dan 4 maanden is gewacht met het indienen van de klacht of bezwaar.
- Een klacht of bezwaar anoniem is.

Artikel 8

Afgedane klachten worden op een juiste wijze gearchiveerd.

Artikel 9.

Een ieder die bij de behandeling van een bezwaar of klacht is betrokken is verplicht tot geheimhouding ten aanzien van alle de partijen betreffende gegevens die hen bij de behandeling van het geschil ter kennis zijn gekomen.

Artikel 10

Het kantoor handelt de klacht analoog aan de Algemene Wet Bestuursrecht binnen 6 weken af. MaYiM kan de behandeling voor ten hoogste 4 weken verdagen. Van de verdaging wordt schriftelijk mededeling gedaan aan de klager en aan degene op wiens gedrag de klacht betrekking heeft.

Artikel 11

Tevens is de klachtenreglement van de Nederlandse Beroepsvereniging Professionele Bewindvoerders (NPBP) van toepassing.

Artikel 12

Deze regeling treedt in werking op 25 januari 2013 en geldt voor onbepaalde tijd.