

Klachtenprocedure BBA

Algemene bepalingen

Artikel 1

In deze regeling wordt verstaan onder

- BBA: De rechtspersoon die formeel optreedt als bewindvoerder over de vermogensbestanddelen van natuurlijke personen. Verantwoordelijke van BBA is mevrouw H.O.M Breedveld
- Bewindvoerder: mevrouw H.O.M Breedveld
- Cliënt: Een rechtshebbende waarvan de vermogensbestanddelen onder bewind zijn gesteld en BBA benoemd is tot bewindvoerder of iemand met wie BBA een overeenkomst heeft gesloten.
- Bezwaar: Een mondeling of schriftelijk ter kennis van BBA gebrachte uiting van onvrede over de dienstverlening van BBA.
- Klacht: Een schriftelijk en uitdrukkelijk als klacht bij BBA ingediende uiting van onvrede over de dienstverlening van BBA
- Klager: Een persoon als bedoeld in artikel 432, eerste en tweede lid van Boek 1 van het Burgerlijk wetboek.

Artikel 2

Deze regeling geldt uitsluitend voor cliënten van BBA. Zij kunnen zich bij de indiening en behandeling van bezwaren en klachten door iemand laten vertegenwoordigen en/of bijstaan.

Bezwaren

Artikel 3

Cliënt ontvangt schriftelijk bericht van de wijze waarop het bezwaar is afgedaan. Is de cliënt niet tevredengesteld, kan hij/zij een officiële klacht indienen.

Een bezwaar wordt zo spoedig mogelijk behandeld door de verantwoordelijke van BBA. Deze tracht het bezwaar telefonisch of schriftelijk in overleg met de cliënt op te lossen.

Cliënt ontvangt schriftelijk bericht van de wijze waarop het bezwaar is afgedaan. Is de cliënt niet tevredengesteld, kan hij/zij een officiële klacht indienen.

Klachten

Artikel 4

Bij klachten wordt de cliënt gehoord door de verantwoordelijke van BBA. De klacht wordt nader geformuleerd en getracht op te lossen. Lukt dit, dan ontvangt de cliënt daarvan een schriftelijk bericht.

Klachten kunnen uitsluitend schriftelijk worden ingediend. Een klacht moet worden ondertekend en tenminste bevatten:

- Naam en adres van de klager
- De dagtekening
- Een omschrijving van de klacht
- Handtekening klager

Bij klachten wordt de cliënt gehoord door de verantwoordelijke van BBA. De klacht wordt nader geformuleerd en getracht op te lossen. Lukt dit, dan ontvangt de cliënt daarvan een schriftelijk bericht.

Rechtsgang

Artikel 5

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

- De cliënt zich voor of tijdens de behandeling van deze zelfde klacht tot een kantonrechter of een andere burgerlijke rechter heeft gewend
- De klacht anoniem is
- Het feit waarover geklaagd wordt langer dan 2 maanden voor indiening heeft plaatsgevonden

Artikel 6

Klachten worden zo spoedig mogelijk doch uiterlijk binnen 4 weken behandeld door verantwoordelijke. Deze stelt een onderzoek in, formuleert de klacht zo nodig nader, hoort de cliënt en tracht de klacht door bemiddeling op te lossen en deelt dit schriftelijk mede aan de cliënt.

Indien binnen 6 weken na indiening van de klacht geen oplossing is bereikt, wordt de klager door verantwoordelijke schriftelijk op de hoogte gesteld dat de klacht kan worden voorgelegd aan de Branchevereniging voor Professionele Bewindvoerders en Inkomensbeheerders (BPBI) of aan de toezichthoudende kantonrechter.

Geheimhouding

Artikel 7

Alle bezwaren en klachten van cliënten worden onder strikte geheimhouding afgewikkeld. Indien het noodzakelijk is bij derden informatie op te vragen, zal vooraf toestemming aan de cliënt worden gevraagd.

Archivering

Artikel 9

De verantwoordelijke archiveert de bezwaren en klachten. Zij houdt aantekening van de klacht en van de afdoening daarvan.

Slotbepaling

Artikel 8

Deze regeling treedt in werking op 1-4-2019 en geldt voor onbepaalde tijd.