

Klachtenreglement

Budgetcoach West probeert u altijd zo goed mogelijk van dienst te zijn. Toch kan het gebeuren dat u op een bepaald moment niet tevreden bent over onze dienstverlening.

Heeft u een klacht of zijn er andere zaken waarover u bezwaar wilt maken? Dan kunt u dat aan ons laten weten.

Hoe u dat het beste kunt doen is vastgelegd in het Klachtenreglement.

Artikel 1

In deze regeling wordt verstaan onder:

1. Budgetcoach of budgetbeheerder: verder te noemen Budgetcoach West.
2. Directie: Zij die is belast met de dagelijkse leiding van Budgetcoach West.
3. Bezwaar: Een mondeling of schriftelijke ter kennis van Budgetcoach West gebrachte uiting van onvrede over de dienstverlening van Budgetcoach West.
4. Klacht: Een schriftelijk en uitdrukkelijk als klacht bij Budgetcoach West ingediende uiting van onvrede over de dienstverlening.

Artikel 2

Een bezwaar wordt zo spoedig mogelijk behandeld door degene die het dossier van de rechthebbende beheert. Deze tracht het bezwaar telefonisch of schriftelijk in overleg met de rechthebbende op te lossen. De rechthebbende ontvangt schriftelijk bericht van de wijze waarop het bezwaar door de directie is afgedaan. Is de rechthebbende niet tevreden over de afhandeling dan kan de rechthebbende een klacht indienen.

Klachten

Artikel 3

Een klacht kan uitsluitend schriftelijk worden ingediend (e-mail daaronder begrepen) bij de directie. Een klacht moet ondertekend zijn en tenminste bevatten:

- De naam en het adres van de indiener
- De dagtekening
- Een omschrijving waartegen de klacht is gericht en het tijdstip. De klacht dient duidelijk omschreven te worden
- Indien de indiener niet de rechthebbende zelf is, een toelichting waaruit blijkt waarom de indiener gerechtigd is de klacht in te dienen*
- Een handtekening van de indiener
- De klacht dient betrekking te hebben op onvrede over de uitvoering van de wettelijke taken van de bewindvoerder of door een personeelslid van het bewindvoederskantoor.
- De klacht mag niet later ingediend zijn dan één jaar na de ontstaansdatum.
- De klacht mag niet ingediend worden als deze al eerder is ingediend en behandeld.
- De klacht wordt niet in behandeling genomen indien het belang van de indiener van de klacht dan wel het gewicht van het gedrag naar redelijke maatstaven onvoldoende is. Hiervan stelt de directie de klager zo spoedig mogelijk doch uiterlijk binnen vier weken na ontvangst van de klacht schriftelijk in kennis.
- Alle voor de afhandeling van de klacht relevante documenten, eventueel waarvoor toestemming van de rechthebbende nodig is, dienen beschikbaar te zijn en te worden gesteld. De indiener van de klacht ontvangt binnen 8 dagen een ontvangst bevestiging. Klachten worden terstond gemeld aan de directie. Deze zal nagaan of de klacht door

bemiddeling kan worden opgelost. Lukt dit, dan ontvangt de indiener van de klacht daarvan een schriftelijk bericht. De directie zorgt ervoor dat de klacht wordt behandeld door een ander dan degene op wie de klacht betrekking heeft, tenzij de klacht de directie zelf betreft. De klacht wordt door de directie afgehandeld binnen een termijn van ten hoogste zes weken. Indien de klacht ongegrond wordt verklaard dan wordt door de directie een toelichting op dit besluit verstrekt. Indien de klacht gegrond wordt verklaard dan in de verklaring opgenomen worden of en zo ja welke gevolgen de directie hieraan verbindt.

Artikel 6

De directie administreert en registreert binnengekomen klachten. Zij houdt aantekening van de klachten van de afdoening daarvan.

Artikel 7

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

Artikel 8

Een klacht wordt niet in behandeling genomen of de behandeling wordt gestaakt als de indiener van de klacht zich voor of tijdens de behandeling ter zake van dezelfde klacht tot de kantonrechter of een andere burgerlijke rechter heeft gewend.