

KLACHTENREGELING VOOR VEEN & VESTE BEWIND EN BUDGET

(hierna te noemen: V&V)

Artikel 1. Begripsomschrijving

- Klacht: iedere uiting van onvrede over de dienstverlening van V&V;
- V&V: de besloten vennootschap met beperkte aansprakelijkheid Veen en Veste Bewind en Budget B.V. en haar medewerkers die optreden als curator, bewindvoerder, mentor of budgethulp;
- Bewindvoerder: de natuurlijke persoon die het daadwerkelijke werk uitvoert;
- Cliënt: de persoon wiens goederen onder bewind onder bewind zijn gesteld bij V&V, dan wel de persoon wiens budget wordt beheerd bij V&V;
- Klager: een persoon die een klacht indient bij V&V;
- Aangeklaagde: de bij V&V werkzame curator, bewindvoerder, mentor, budgethulp of stagiair(e) tegen wie de klacht wordt ingediend.

Artikel 2. Bereik

Klachten kunnen uitsluitend worden ingediend door:

1. Cliënten van V&V of hun wettelijk vertegenwoordiger;
2. Voormalige cliënten of hun wettelijke vertegenwoordiger binnen een jaar na het beëindigen van de relatie met V&V;
3. Erfgenamen van cliënten binnen een jaar na het overlijden (en daarmee beëindigen van de relatie) van cliënt.

Artikel 3. Klachtrecht

Klachten kunnen uitsluitend schriftelijk en gemotiveerd worden ingevoerd.

Een klacht dient ten minste te bevatten:

1. De naam en het adres van de klager;
2. De dagtekening;
3. De naam van de bij V&V werkzame persoon/personen waartegen de klacht is gericht;
4. Een gemotiveerde omschrijving van het gedrag waartegen de klacht is gericht alsmede het tijdstip van dat gedrag.

Indien aan bovenstaande vormvereiste niet wordt voldaan, wordt de klacht niet in behandeling genomen. Klager krijgt daarvan zo spoedig mogelijk bericht, doch uiterlijk binnen twee weken.

Artikel 4. Ontvangstbevestiging

V&V bevestigt de ontvangst van de klacht binnen twee weken.

V&V administreert en registreert binnengekomen klachten en zorgt voor een goeder voortgangscntrole.

Artikel 5. Termijn behandeling van de klacht

De klacht wordt zo spoedig mogelijk, doch uiterlijk binnen vier weken, behandeld door V&V.

Artikel 6. Afdoening in der minne

V&V zal nagaan of de klager door middel van een informele afhandeling van zijn klacht tevreden gesteld kan worden. Zodra V&V en klager tot informele overeenstemming zijn gekomen vervalt de verplichting tot het verder toepassen van de klachtenregeling.

Artikel 7. Behandeling van de klacht

Wanneer V&V en klager niet op de in artikel 6. genoemde wijze tot overeenstemming kunnen komen, stelt V&V een onderzoek in, hoort V&V de cliënt en tracht door bemiddeling de klacht op te lossen. V&V stelt de klager schriftelijk en gemotiveerd in kennis van de bevindingen van het onderzoek naar de klacht, alsmede van de eventuele conclusies die V&V daaraan verbindt.

Artikel 8. Bijstand door gemachtigde

Een klager of degene op wiens gedragingen de klacht betrekking heeft, kan zich door een gemachtigde of raadsman laten bijstaan of vertegenwoordigen.

Artikel 9. Geen verplichting tot klachtbehandeling

V&V is niet verplicht een klacht te behandelen:

1. indien zij betrekking heeft op een klacht welke reeds eerder met inachtneming van deze regeling is afgedaan;
2. indien er langer dan drie maanden tussen handeling en indiening van de klacht is verstreken;
3. indien het belang van de klager dan wel het gewicht van de klacht naar redelijke maatstaven onvoldoende is.

Van het niet in behandeling nemen van de klacht stelt V&V de klager zo spoedig mogelijk, doch uiterlijk na 2 weken na ontvangst van de klacht, schriftelijk in kennis.

Artikel 10.

Branchevereniging

Indien de cliënt van mening is dat V&V geen bevredigend besluit heeft genomen ten aanzien van zijn/haar klacht, dan heeft de cliënt de mogelijkheid om een klacht in te dienen bij de onafhankelijke klachtencommissie van de branchevereniging: NBBI, Nederlandse Branchevereniging voor Bewindvoerders en Inkomensbeheerders.

Toezichthoudende kantonrechter

Indien de klager van mening is dat V&V geen bevredigend besluit heeft genomen ten aanzien van zijn of haar klacht, dan heeft de klager de mogelijkheid om een klacht in te dienen bij de toezichthoudende kantonrechter.

Artikel 11. Inwerkingtreding

Deze regeling treedt in werking op 19-06-2015 en geldt voor onbepaalde tijd.

Artikel 12. Citeertitel, bekendmaking en werking

Deze regeling kan worden aangehaald als Klachtenregeling van Veen & Veste Bewind en Budget.

De klachtenregeling wordt op verzoek toegezonden en wordt bij elke nieuwe aanmelding voor onderbewindstelling dan wel budgetbeheer verstrekt.

V&V maakt van het bestaan van deze regeling middels een publicatie op haar website bekend.