

KLACHTENREGLEMENT

Klachtenregeling

Artikel 1

In deze klachtenregeling wordt verstaan onder:

Organisatie/bewindvoerder: Taurus Bewindvoering

Cliënt: Een onder bewind gestelde over wie Taurus Bewindvoering tot bewindvoerder is benoemd of iemand met wie Taurus Bewindvoering een overeenkomst voor budgetbeheer/budgetcoaching heeft gesloten.

Klacht: Een schriftelijk en uitdrukkelijk als klacht ingediende uiting van onvrede over de dienstverlening van Taurus Bewindvoering.

Artikel 2

Een klacht kan uitsluitend worden ingediend door de cliënt en/of door degene die gerechtigd is de bewindvoering te verzoeken als bedoeld in artikel 432, eerste en tweede lid, van Boek 1 van het Burgerlijk Wetboek. Zij kunnen zich bij de indiening en behandeling van bezwaren en klachten door iemand laten vertegenwoordigen en/of bijstaan. Een klacht dient schriftelijk te worden ingediend en voorzien zijn van het volgende:

- Naam en adres van de melder
- De datum van vermelding van het bezwaar of de klacht / dagtekening
- Een omschrijving van het bezwaar of de klacht

Klachten die niet gedagtekend zijn, worden geacht gedagtekend te zijn op de dag van ontvangst. De uitvoerder of diens vervanger bevestigt de ontvangst van de klacht schriftelijk binnen veertien werkdagen, te rekenen vanaf datum poststempel.

Artikel 3

De klacht wordt zo spoedig mogelijk behandeld door de organisatie/bewindvoerder, maar uiterlijk binnen 14 dagen.

Deze stelt een onderzoek in en formuleert de klacht zo nodig nader. De bewindvoerder hoort de cliënt. Als de indiener een ander is dan de cliënt zelf, kan de bewindvoerder ook de cliënt horen.

De bewindvoerder lost de klacht waar mogelijk op via bemiddeling.

De bewindvoerder gaat na of de gedraging waarover is geklaagd:

- In overeenstemming is met de dienstverlening waartoe de organisatie zich verbonden heeft ;
- In strijd is met een wettelijk voorschrift of een voor de organisatie geldende regeling;
- Na afweging van alle feiten en omstandigheden in redelijkheid toelaatbaar is.

Indien binnen twee maanden na indiening van de klacht geen oplossing is gevonden wordt de klacht door de bewindvoerder voorgelegd aan een onafhankelijke mediator / organisatie / deskundige / advocaat.

De klacht kan door de bewindvoerder ongegrond worden verklaard worden. Hier zal de cliënt schriftelijk over worden geïnformeerd

Artikel 4

De organisatie/bewindvoerder administreert en registreert binnengekomen klachten en zorgt voor de voortgangscntrole.

Artikel 5

Een ieder die bij een 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 verschil ter kennis zijn gekomen. Alle bezwaren en klachten van cliënten worden onder strikte geheimhouding afgewikkeld. Als het noodzakelijk is bij derden informatie op te vragen, zal vooraf toestemming aan de cliënt worden gevraagd.

Artikel 6

Met behulp van het klachtenformulier kunt u een klacht over bewindvoering indienen bij Taurus Bewindvoering. Om uw klacht zo goed mogelijk te kunnen behandelen, is het belangrijk dat u het formulier goed invult en zo nauwkeurig mogelijk omschrijft wat uw klacht is. Voordat u een klacht indient adviseren wij u om de taakomschrijving van de bewindvoerder goed door te lezen. U heeft deze ontvangen tijdens het eerste werkbezoek van de bewindvoerder. Deze taakomschrijving kunt u ook terugvinden op www.rechtspraak.nl Uw klacht wordt zo spoedig mogelijk behandeld. U ontvangt binnen 14 dagen een schriftelijke reactie op uw klacht. Indien u ook niet tevreden mocht zijn met de afhandeling van uw klacht, kunt u zich vervolgens wenden tot de kantonrechter.

Het klachtenformulier kunt u per post sturen naar:

Taurus Bewindvoering
Postbus 440
3130 AK Schiedam

Het klachtenformulier kunt u ook per e-mail sturen naar:

marjolein@taurusbewindvoering.nl

Artikel 7

Het staat cliënt vrij in afwijking van de voornoemde artikelen een klacht rechtstreeks onder de aandacht van de kantonrechter te brengen, zonder eerst gebruik te moeten maken van de klachtenprocedure.

Artikel 8

Een klacht wordt niet in behandeling genomen als:

- De klacht anoniem is;
- Het feit waarover geklaagd wordt langer dan zes maanden voor indiening heeft plaatsgevonden;
- De cliënt zich voor of tijdens de behandeling van dezelfde klacht tot de kantonrechter heeft gewend.

Van het niet in behandeling nemen van een klacht wordt de indiener binnen een termijn van 14 dagen na ontvangst van de klacht schriftelijk in kennis gesteld.

Als de indiener het hier niet mee eens is, kan deze zich wenden tot de Branchevereniging NBBI. In het geval van bewindvoering kan de indiener zich ook wenden tot de toezichthoudende kantonrechter.

Artikel 9

De uitvoerder of diens vervanger archiveert de klachten in een centraal systeem. Daarbij voegt de uitvoerder of diens vervanger toe hoe de klacht is opgelost of afgedaan.

Slotbepalingen

Artikel 10

Deze regeling treedt in werking op 1 augustus 2020 en geldt voor onbepaalde tijd.