

KLACHTEN REGLEMENT VOOR
VEEN EN VESTE BEWIND EN BUDGET B.V.
(hierna te noemen: VV)

Artikel 1. Begripsomschrijving

- Klacht : iedere uiting van onvrede over de dienstverlening van VV.
VV : de besloten vennootschap met beperkte aansprakelijkheid Veen en Veste Bewind en Budget b.v. en haar medewerkers die optreden als curator, bewindvoerder, budgetbeheerder of mentor.
Klager : een persoon die een klacht indient bij VV.
Aangeklaagde : de bij VV werkzame curator, bewindvoerder, budgetbeheerder/inkomensbeheerder, mentor, medewerker of stagiaire tegen wie de klacht wordt ingediend.

Artikel 2. Bereik

Klachten kunnen uitsluitend worden ingediend door:

1. Cliënten van VV of hun wettelijke vertegenwoordiger.
2. Voormalige cliënten of hun wettelijke vertegenwoordiger binnen een half jaar na het beëindigen van de relatie met VV.
3. Erfgenamen van cliënten tot een jaar na het overlijden van de cliënt.

Artikel 3. Klachtrecht

Klachten kunnen uitsluitend schriftelijk en gemotiveerd worden ingediend.

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 VV werkzame personen waartegen de klacht is gericht.
4. Een omschrijving van het gedrag waartegen de klacht is gericht alsmede het tijdstip van het gedrag.

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

Artikel 4. Afdoening in der minne

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

Artikel 5. Bijstand door gemachtigde

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

Artikel 6. Ontvangstbevestiging

VV bevestigt de ontvangst van de klacht schriftelijk binnen twee weken.

VV administreert en registreert binnengekomen klachten en zorgt voor een goede voortgangscntrole.

Artikel 7. Geen verplichting tot klachtbehandeling

VV 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 één jaar tussen handeling en indiening van de klacht is verstreken.
3. Indien het belang van de klager danwel het gewicht van de klacht naar redelijke

maatstaven onvoldoende is.

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

Artikel 8. Behandelingstermijn

VV handelt de klacht binnen 6 weken na ontvangst af.

Artikel 9. Afdoening

VV stelt de klager schriftelijk en gemotiveerd in kennis van de bevindingen van het onderzoek naar de klacht, alsmede van de eventuele conclusies die VV daaraan verbindt.

Artikel 10. Klacht Branchevereniging BPBI/toezichthoudende kantonrechter

Indien de klager van mening is dat VV 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 onafhankelijke klachtencommissie van de Branchevereniging voor Professionele Bewindvoerders en Inkomensbeheerders (BPBI) danwel bij de toezichthoudende kantonrechter.

Artikel 11. Inwerkingtreding

Deze regeling treedt in werking op 1 januari 2016 en geldt voor onbepaalde tijd

Artikel 11. Citeertitel, bekendmaking en werking

Deze regeling kan worden aangehaald als klachtenregeling van Veen en Veste Bewind en Budget b.v.

De klachtenregeling wordt op verzoek toegezonden.

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