

Klachtenreglement

Artikel 1. Definities

1.1. In dit klachten reglement worden de hierna volgende termen in de navolgende betekenis gebruikt:

- Effecto Bewindvoering: Effecto Bewindvoering gevestigd aan postbus 2247 te Arnhem ingeschreven bij de Kamer van Koophandel onder KvK-nummer 52739643;
- cliënt: de natuurlijke persoon met wie Effecto Bewindvoering een overeenkomst is aangegaan;
- bewindvoerder: de medewerker van Effecto Bewindvoering die verantwoordelijk is voor de gang van zaken m.b.t. de cliënt. Kortom degene die het bewind daadwerkelijk uitvoert en rekening en verantwoording aflegt over de vermogensbestanddelen van natuurlijke personen.
- Vervanger: degene die in plaats van de bewindvoerder werkzaamheden verricht voor de organisatie
- Bezwaar: een mondeling of schriftelijke uiting van onvrede over de dienstverlening van Effecto Bewindvoering.
- Klacht: een schriftelijk, en uitdrukkelijk als klacht, bij de organisatie ingediende uiting van onvrede over de dienstverlening van de organisatie.

Artikel 2. Algemeen

2.1. Dit klachtenreglement is alleen van toepassing indien de cliënt onder bewind staat van Effecto Bewindvoering. Een cliënt kan zich bij de indiening en behandeling van klachten door iemand laten vertegenwoordigen en/of bijstaan.

2.2. De cliënt wordt ervan op de hoogte gesteld dat Effecto Bewindvoering dit klachtenreglement hanteert.

Artikel 3. Bezwaar

Een bezwaar wordt binnen 14 dagen behandeld door de bewindvoerder of diens vervanger. Deze tracht het bezwaar telefonisch of schriftelijk in overleg met de cliënt op te lossen. De cliënt ontvangt schriftelijk bericht van de wijze waarop het bezwaar door de bewindvoerder of diens vervanger is afgedaan. Is de cliënt niet tevreden dan kan hij/zij binnen een maand na dagtekening van de schriftelijke bevestiging van de bezwaarafhandeling een klacht indienen.

Artikel 4. Klacht

4.1. Een klacht die betrekking heeft op de werkzaamheden voor bewindvoering van Effecto Bewindvoering of op een specifieke bewindvoerder kan schriftelijk gemeld worden via het postadres:

- Effecto Bewindvoering
Postbus 2247
6802 CE Arnhem
- het e-mailadres: info@effectobewindvoering.nl

4.2. Indien de klacht betrekking heeft op een specifieke bewindvoerder, dan kan de cliënt zijn bezwaar eerst voorleggen aan de betreffende bewindvoerder. Komen de cliënt en de bewindvoerder er samen niet uit, dan kan de cliënt overeenkomstig artikel 4.1. de klacht indienen bij Effecto Bewindvoering.

4.3. De klacht dient binnen 1 maand, nadat de omstandigheid waarop de klacht betrekking heeft zich heeft voorgedaan, bij Effecto Bewindvoering te worden ingediend. Klachten die te laat worden ingediend, worden niet in behandeling genomen.

4.4. De klacht dient in ieder geval voorzien te zijn van het volgende:

- de naam en het adres van de cliënt;
- de dagtekening
- een omschrijving van de klacht; dat wil zeggen: weergave/motivatie van de klacht en het tijdstip
- indien van toepassing, op welke bewindvoerder de klacht betrekking heeft;
- de handtekening van de cliënt. Indien de cliënt minderjarig is, een handtekening van zijn voogd of ouders.

Klachten die niet gedagtekend zijn, worden geacht gedagtekend te zijn op de dag van ontvangst.

4.5. Binnen 10 werkdagen (te rekenen van datum poststempel of ontvangst datum emailbericht) nadat Effecto Bewindvoering een klacht van de cliënt heeft ontvangen, bevestigt Effecto Bewindvoering schriftelijk de ontvangst van de klacht en wordt aan de cliënt een indicatie gegeven binnen welke termijn Effecto Bewindvoering inhoudelijk reageert op de klacht.

Artikel 5. Afhandeling van klacht

5.1. Voldoet de melding van de klacht niet aan de eisen opgenomen in artikel 4.4, dan wordt de klacht door Effecto Bewindvoering niet in behandeling genomen. De cliënt wordt binnen een termijn van 3 weken na ontvangst van de klacht schriftelijk of via de e-mail van de reden van het niet in behandeling nemen van de klacht in kennis gesteld, zodat de cliënt opnieuw een klacht kan indienen die wel voldoet aan de eisen opgenomen in artikel 4.4. Indien de klager het hier niet mee eens is, kan de klager zich wenden tot het kantongerecht dat het bewind heeft ingesteld.

5.2. Indien de klacht betrekking heeft op een specifieke bewindvoerder, dan wordt de betreffende bewindvoerder van de klacht van de cliënt op de hoogte gesteld. De bewindvoerder zal reageren op de klacht van de cliënt.

5.3. Klachten worden door Effecto Bewindvoering binnen 14 dagen afgehandeld. Indien afhandeling van een klacht binnen de termijn van 14 dagen onverhoopt niet mogelijk is, zal de cliënt op de hoogte worden gesteld van de verdragingsduur.

5.4. Effecto Bewindvoering en/of de bewindvoerder trachten de klacht in onderling overleg met de cliënt op te lossen.

5.5. De klacht, de wijze van afhandeling en, indien van toepassing, de oplossing wordt opgenomen in het persoonlijk dossier van de cliënt.

5.6. Alle bezwaren en klachten zullen vertrouwelijk worden behandeld. Indien het noodzakelijk is bij derden informatie op te vragen zal vooraf toestemming aan de client worden gevraagd.

5.7. Een bezwaar of klacht wordt niet in behandeling genomen of de behandeling van een bezwaar of de klacht wordt gestaakt indien de cliënt zich voor of tijdens de behandeling van het geschil die verband houdt met de klacht voorlegt aan de kantonrechter of een andere burgerlijke rechter.

Artikel 6. NBPB

6.1. Effecto Bewindvoering is aangesloten bij de Nederlandse Beroepsvereniging voor Professionele (beschermings)Bewindvoerders (NBPB).

6.2. Indien de klacht van de cliënt niet naar tevredenheid van de cliënt is opgelost of volgens de cliënt onterecht niet in behandeling is genomen, dan kan de cliënt de klacht voorleggen aan de klachtencommissie van de NBPB.

6.3. De cliënt kan alleen een klacht voorleggen aan de klachtencommissie van de NBPB indien de cliënt de klacht eerst gemeld heeft bij Effecto Bewindvoering

Klachtenformulier

Datum melding	
Naam	
Adres	
Postcode en plaats	
Telefoonnummer	

De melding heeft betrekking op:	Ja	Nee
Bereikbaarheid		
Communicatie		
Gemaakte afspraken		
Postverwerking en behandeling		
Overig		

Geef een omschrijving van de gebeurtenis en hoe dit kon gebeuren:

Welke aanbeveling geeft u ter voorkoming van deze klacht in de toekomst:

Handtekening