

NB Advies en Bewind
KLACHTENREGELING

Algemene bepalingen

Artikel 1

In deze regeling wordt verstaan onder:

NB Advies en Bewind: NB Advies en Bewind, kantoor houdende te Wageningen, Postbus 93, 6700 AB te Wageningen;

cliënt: een onder bewind of onder curatele gestelde voor wie NB Advies en Bewind tot bewindvoerder is benoemd of andere cliënten met wie NB Advies en Bewind een overeenkomst voor persoonlijke financiële ondersteuning heeft gesloten;

bezwaar: een mondeling of schriftelijk aan NB Advies en Bewind ter kennis gebrachte uiting van onvrede over de dienstverlening van NB Advies en Bewind;

klacht: een schriftelijk en uitdrukkelijk als klacht bij NB Advies en Bewind ingediende uiting van onvrede over de dienstverlening van NB Advies en Bewind;

Artikel 2

Deze regeling geldt uitsluitend voor cliënten, belanghebbenden en een ieder ander die te maken heeft met de dienstverlening van NB Advies en Bewind.

Zij kunnen zich bij de indiening en behandeling van een bezwaar of klacht door iemand laten vertegenwoordigen en/of bijstaan. Een bezwaar of klacht dient schriftelijk te worden ingediend bij aan NB Advies en Bewind, Postbus 93, 6700 AB te Wageningen en te voorzien zijn van:

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

Bezwaren

Artikel 3

- Bezwaren worden door NB Advies en Bewind vastgelegd in een register.
- Bezwaren worden gecategoriseerd in de volgende klasse: werkwijze bewindvoerder/budgetbeheerder, juridisch inhoudelijke aspecten rondom de dienstverlening, financiële aspecten rondom dienstverlening en klachten rondom de bewindvoering in het algemeen.
- Een bezwaar wordt binnen 14 dagen in behandeling genomen. Getracht wordt om het bezwaar telefonisch en/of schriftelijk in overleg met de cliënt in der minne op te lossen.
- Behandeling van het bezwaar vindt niet in het openbaar plaats.
- De cliënt ontvangt schriftelijk bericht van de wijze waarop het bezwaar is afgedaan.
- Is de cliënt niet tevreden gesteld dan kan hij/zij een klacht indienen.

Klachten

Artikel 4

- Klachten worden door NB Advies en Bewind geregistreerd in een register.
- Klachten worden gecategoriseerd in de volgende klasse: werkwijze

NB Advies en Bewind
KLACHTENREGELING

bewindvoerder/budgetbeheerder, juridisch inhoudelijke aspecten rondom de dienstverlening, financiële aspecten rondom dienstverlening en klachten rondom de bewindvoering in het algemeen.

- De klager wordt gehoord en getracht wordt de klacht door bemiddeling op te lossen.
- NB Advies en Bewind gaat na of de handelwijze waarover is geklaagd in strijd is met een wettelijk voorschrift en in overeenstemming is met de dienstverlening waartoe NB Advies en Bewind zich heeft verbonden.
- De klager wordt schriftelijk en gemotiveerd in kennis gesteld van de bevindingen van het onderzoek naar de klacht alsmede van de eventuele verdere maatregelen naar aanleiding van de bevindingen die ondernomen zijn of zullen worden.
- Behandeling van de klacht vindt niet in het openbaar plaats.
- Binnen 6 weken na indiening van de klacht moet de klacht zijn behandeld en de bevindingen schriftelijk ter kennis zijn gebracht aan de klager.

Artikel 5

Van het niet in behandeling nemen van de klacht wordt de klager binnen een termijn van 4 weken na ontvangst van de klacht schriftelijk in kennis gesteld.

Indien de klacht ongegrond wordt verklaard en de klager het niet eens is met het besluit, kan hij/zij voor klachten in beroep gaan bij de kantonrechter van het betreffende arrondissement van de cliënt.

Artikel 6

Als het bezwaar of de klacht is opgelost of afgedaan wordt de oplossing of afdoening geregistreerd in het register.

Slotbepalingen

Artikel 7

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

Artikel 8

Deze regeling treedt in werking op 1 mei 2015 en geldt voor onbepaalde tijd. NB Advies en Bewind, Postbus 93, 6700 AB te Wageningen. Telefoon 085-0293084, info@nbadviesbewind.nl