

KLACHTENREGLEMENT Helder Belang

Algemene Bepalingen

Artikel 1

In deze regeling wordt verstaan onder:

- Helder Belang: de rechtspersoon die formeel optreedt als bewindvoerder over de vermogensbestanddelen van natuurlijke personen;
- Medewerker: een medewerker van Helder Belang;
- Klachtenfunctionaris: de medewerker van Helder Belang die belast is met de afhandeling van klachten;
- Cliënt: een rechthebbende waarvan de vermogensbestanddelen onder bewind zijn gesteld bij Helder Belang, een onder curatele gestelde waarbij Helder Belang als curator is benoemd of een rechthebbende waarvan een medewerker van Helder Belang is benoemd tot mentor;
- Bezwaar: een mondeling of schriftelijk ter kennis van Helder Belang gebrachte uiting van onvrede over de dienstverlening of behandeling van Helder Belang;
- Klacht: een schriftelijk en uitdrukkelijk als klacht bij Helder Belang ingediende uiting van onvrede over de dienstverlening of behandeling van Helder Belang.

Artikel 2

Deze regeling geldt uitsluitend voor cliënten van Helder Belang die geïdentificeerd kunnen worden op basis van diens naam en adresgegevens. Zij kunnen zich bij de indiening en behandeling van bezwaren en klachten door iemand laten vertegenwoordigen en/of bijstaan. Ook Helder Belang kan bij de behandeling van bezwaren en klachten zich door iemand laten vertegenwoordigen en/of bijstaan.

Bezwaren

Artikel 3

Een bezwaar wordt zo spoedig mogelijk behandeld door de medewerker die het dossier van de cliënt beheert. Deze medewerker tracht het bezwaar telefonisch of schriftelijk in overleg met de cliënt op te lossen. Is de cliënt niet tevreden gesteld, dan kan hij/zij een klacht indienen.

Klachten

Artikel 4

Klachten kunnen uitsluitend schriftelijk worden ingediend bij Helder Belang.

Artikel 5

Klachten worden zo spoedig mogelijk behandeld door de klachtenfunctionaris en binnen een termijn van 6 weken afgehandeld. De klachtenfunctionaris stelt een onderzoek in, formuleert de klacht zo nodig nader, hoort de cliënt en tracht de klacht door bemiddeling op te lossen en deelt dit schriftelijk mede aan de cliënt. Indien een klacht gegrond wordt verklaard, dan wordt dit schriftelijk verklaard aan de cliënt en wordt vermeld of en zo ja welke gevolgen hieraan worden verbonden. Indien een klacht ongegrond wordt verklaard, dan wordt dit schriftelijk verklaard en toegelicht aan de cliënt.

Artikel 6

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

Artikel 7

Indien de cliënt van mening is dat de klachtenfunctionaris geen bevredigend besluit heeft genomen ten aanzien van zijn klacht, dan heeft de cliënt de mogelijkheid om een klacht schriftelijk in te dienen bij de Nederlandse Beroepsvereniging voor Professionele Bewindvoerders of bij de Kantonrechter.

Artikel 8

De klachtenfunctionaris archiveert de afgedane bezwaren en klachten, houdt bij hoeveel klachten er zijn ingediend, hoeveel klachten er binnen de termijn van 6 weken zijn afgehandeld en hoeveel er gegrond zijn verklaard. Indien een klacht aanleiding is geweest voor een aanpassing in de werkwijze, wordt dit vermeld.

Slotbepaling

Artikel 9

Alle bezwaren en klachten van cliënten zullen door Helder Belang en door de Nederlandse Beroepsvereniging voor Professionele Bewindvoerders met strikte geheimhouding worden afgewikkeld. Indien het noodzakelijk is bij derden informatie op te vragen, zal vooraf toestemming aan de cliënt worden gevraagd.

Artikel 10

Deze regeling treedt in werking op 1 oktober 2012 en geldt voor onbepaalde tijd.