

## **Bezwaren- en klachtenregeling HBBA.**

### **Algemene bepalingen:**

#### **Artikel 1.**

In deze regeling wordt verstaan onder:

- organisatie:
- bedrijfsleiding: Zij die belast zijn met de dagelijkse leiding van de organisatie;
- bewindvoerder/ster:
- medewerker: Iedere andere werknemer dan de bewindvoerder/ster;
- brancheorganisatie: Branchevereniging voor Professionele Bewindvoerders en inkomensbeheerders;
- cliënt(e): Een onder bewind gestelde bij wie HBBA tot bewindvoerder is benoemd of iemand met wie HBBA een overeenkomst heeft gesloten;
- bezwaar: Een schriftelijke ter kennis van de onderneming gebrachte uiting van onvrede over de dienstverlening van de onderneming;
- klacht: Een schriftelijk en uitdrukkelijk als klacht bij een onderneming ingediende uiting van onvrede over de dienstverlening van de onderneming.

#### **Artikel 2.**

Deze regeling geldt uitsluitend voor cliënten van de organisatie. Zij kunnen zich bij de indiening en behandeling van bezwaren en klachten door iemand laten vertegenwoordigen en/of bijstaan. Zo nodig is een medewerker de cliënt behulpzaam bij het op schrift stellen van een bezwaar of klacht. Een bezwaar of 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;
- Een omschrijving van het bezwaar of de klacht.

### **Bezwaren.**

#### **Artikel 3.**

Een bezwaar wordt zo spoedig mogelijk behandeld door de medewerker die het dossier van de cliënt beheert.

Deze tracht het bezwaar telefonisch of schriftelijk in overleg met de cliënt op te lossen.

Lukt dit niet dan brengt de medewerker het bezwaar ter kennis aan de bewindvoerder/ster. Deze behandelt het bezwaar en tracht daarbij, eventueel via nader overleg met de cliënt en de betrokken medewerker, het bezwaar alsnog in der minne op te lossen.

De cliënt ontvangt schriftelijk bericht van de wijze waarop het bezwaar door de bewindvoerder/ster is afgedaan. Is de cliënt niet tevreden gesteld dan kan de cliënt een klacht indienen.

#### **Artikel 4.**

Elk bezwaar wordt direct gemeld aan de met registratie belaste medewerker. Deze vermeldt het bezwaar op een voorbedrukt en genummerd formulier en deelt de cliënt zo nodig mede wanneer de cliënt antwoord krijgt op zijn bezwaar.

Als het bezwaar is opgelost of afgedaan wordt dat terstond medegedeeld aan de met registratie belaste medewerker, die ervoor zorgt dat de wijze waarop dat is gebeurd wordt vastgelegd op het bezwarenformulier. De organisatie archiveert de afgewerkte bezwarenformulieren.

### **Klachten.**

#### **Artikel 5.**

Klachten worden terstond gemeld aan de bewindvoerder/ster. Deze stelt een onderzoek in, formuleert de klacht zo nodig nader, hoort de cliënt en tracht de klacht door bemiddeling op te lossen. Lukt dat dan ontvangt de cliënt daarvan schriftelijk bericht.

Indien binnen een maand na indiening van de klacht geen oplossing is bereikt wordt de klacht door de bewindvoerder/ster voorgelegd aan de bedrijfsleiding van de onderneming.

Indien binnen 4 á 6 weken na voorlegging van de klacht aan de bedrijfsleiding van de onderneming geen oplossing is bereikt wordt de klacht door de bedrijfsleiding van de onderneming voorgelegd aan de branchevereniging.

#### Artikel 6.

De klacht wordt zo spoedig mogelijk behandeld door een daartoe speciaal aan te wijzen medewerker, die dan namens bedrijfsleiding van de onderneming optreedt. De wijze van behandeling wordt bepaald door bedrijfsleiding van de onderneming, echter met inachtneming van het volgende:

De medewerker hoort de cliënt en de bewindvoeder/ster, tenzij de medewerker van oordeel is dat de klacht niet ontvankelijk of kennelijk ongegrond is;

De medewerker deelt dat schriftelijk mede aan de cliënt en bewindvoeder/ster;

De medewerker lost de klacht zo mogelijk door bemiddeling op en deelt het resultaat daarvan schriftelijk mede aan de cliënt en de bewindvoeder/ster.

De bedrijfsleiding van de onderneming gaat na of de gedraging waarover is geklaagd

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

De bedrijfsleiding van de onderneming kan de klacht niet-ontvankelijk, gegrond of ongegrond verklaren. Van de beslissing wordt terstond een afschrift gezonden aan de cliënt en de bewindvoeder/ster.

Indien binnen 4 á 6 weken na voorlegging van de klacht aan de branchevereniging geen oplossing is bereikt, wordt door de bedrijfsleiding van de onderneming uiterlijk binnen één maand daarna schriftelijk en gemotiveerd over de klacht beslist.

Hoger beroep is niet mogelijk.

#### Artikel 7.

Een klacht wordt niet in behandeling genomen of de behandeling wordt gestaakt als

- De cliënt zich voor of tijdens de behandeling ter zake van dezelfde klacht tot de kantonrechter of een ander burgerlijke rechter heeft gewend;
- Het feit waartegen geklaagd wordt, langer dan drie maanden voor indiening van de klacht heeft plaatsgevonden;
- De klacht anoniem is.

#### Artikel 8.

De bedrijfsleiding van de onderneming archiveert de afgedane klachten.

#### **Slotbepaling.**

#### Artikel 9.

Een ieder die bij een behandeling van een bezwaar of klacht is betrokken is verplicht tot geheimhouding ten aanzien van alle betreffende gegevens die hen bij de behandeling van het geschil ter kennis zijn gekomen.

#### Artikel 10.

Deze regeling treedt in werking op 1 januari 2007 en geldt voor onbepaalde tijd.