Klachtenregeling GEBU Bewindvoering & Mentorschap

Algemene bepalingen

Artikel 1: Definities, de volgende definities worden in deze klachtenregeling gebruikt:

Bewindvoerder:	De rechtspersoon of natuurlijke persoon die optreedt als bewindvoerder volgens de Nederlandse wet- en regelgeving.
Bezwaar:	Een uiting van onvrede over een genomen beslissing. Een bezwaar kan leiden tot een klacht.
Cliënt:	De persoon waarvoor de bewindvoerder de financiële belangen behartigt.
Klacht:	Een uiting van onvrede over de dienstverlening van de bewindvoerder. Deze uiting kan zowel mondeling als schriftelijk worden gedaan en dient nadrukkelijk als klacht te worden bestempeld.
Horus:	Brancheverenigingen van bewindvoerders waarbij de organisatie is aangesloten.
Organisatie:	GEBU B.V. Bewindvoering, het bedrijf waarbinnen de bewindvoerders werkzaam zijn.
Vervanger:	Degene die de taken van de bewindvoerder overneemt bij (langdurige) afwezigheid.

Artikel 2: Doelstelling

Deze klachtenregeling heeft als doelstelling om een transparante en effectieve procedure te bieden voor het indienen en afhandelen van klachten met betrekking tot bewindvoering. Het correct afhandeling van klachten verbetert de dienstverlening van de organisatie.

Artikel 3: Reikwijdte

Deze klachtenregeling geldt uitsluitend voor cliënten van de organisatie. Cliënten mogen zich laten vertegenwoordigen of bijstaan, door een derde, bij het indienen of behandelen van de klacht.

Bezwaren

Artikel 4: Afhandeling van bezwaren

4.1 Een bezwaar wordt binnen 14 dagen behandeld door de bewindvoerder of diens vervanger. In eerste instantie is er sprake van persoonlijk contact vanuit de

professionele en relationele band tussen cliënt en bewindvoerder. Is dit niet mogelijk dan volgt schriftelijk contact.

4.2 Behandeling van het bezwaar gebeurt in een veilige omgeving voor cliënt en bewindvoerder, niet in het openbaar.

4.3 De cliënt ontvangt een document waarin de afhandeling van het bezwaar is verwoord. Is de cliënt het niet eens met de afhandeling, dan kan een klachtenprocedure het vervolg zijn.

Klachten

Artikel 5: Klachtenprocedure

5.1 De cliënt dient een klacht, bij voorkeur, schriftelijk in. Als de cliënt de klacht mondeling wil indienen, dan zal de bewindvoerder de klacht schriftelijk vastleggen.

5.2 De klacht dient minimaal te bevatten:

1. Naam en adres van de indiener;
2. Datum waarop de klacht is gemaakt, anders geldt datum van ontvangst;
3. Motivatie van de klacht;
4. Handtekening van de indiener.

5.3 De bewindvoerder bevestigt de ontvangst van de klacht binnen vijf werkdagen na ontvangst aan de cliënt.

5.4 De bewindvoerder behandelt de klacht zo spoedig mogelijk, uiterlijk binnen 6 weken.

5.5 De bewindvoerder overlegt de bevindingen van het onderzoek naar de klacht en de genomen maatregelen schriftelijk met de cliënt.

5.6 Is er geen overeenstemming tussen cliënt en bewindvoerder over de afhandeling van de klacht, dan kan de cliënt zich wenden tot de klachtencommissie van Horus.

Artikel 6: Klachtencommissie

De bewindvoerder zal de contactgegevens van de klachtencommissie aan de cliënt verstrekken. De bewindvoerder zal alle medewerking verlenen aan deze onafhankelijk commissie om tot een goed besluit te komen over de klacht.

Privacy en Geheimhouding

Artikel 7: Privacy

Bij de behandeling van de klacht neemt de bewindvoerder de bepalingen uit de Algemene Verordening Gegevensbescherming in acht. Alleen noodzakelijk persoonsgegevens worden gebruikt en verwerkt.

Artikel 8: Geheimhouding

De bewindvoerder is tot geheimhouding verplicht. Alle informatie die uit hoofde van de behandeling van de klacht is opgedaan wordt niet verder bekend gemaakt dan voor de behandeling van de klacht volgens deze klachtenregeling.

Slotbepalingen

Artikel 9: Evaluatie

Deze klachtenregeling wordt jaarlijks door de bewindvoerder geëvalueerd. De klachtenregeling zal worden aangepast aan nieuwe inzichten en/of wettelijke bepalingen. De doelstelling uit artikel 2 vormt daarvoor de leidraad.

Artikel 10: Start en slot

Deze klachtenregeling treedt in werking op 1 januari 2024 en geldt voor onbepaalde tijd, tot het moment van herziening of intrekking.

****