

# Klachtenregeling Stichting Budget

## Algemene bepalingen

### Artikel 1 Begripsbepalingen

In deze regeling wordt verstaan onder:

1. Organisatie:  
Stichting Budget gevestigd te Haarlem aan de Robert Kochlaan 536
2. Directie:  
Zij die belast zijn met de dagelijkse leiding van Organisatie;
3. Bewindvoerder:  
Een personeelslid van de Organisatie die optreedt als aanspreekpunt voor de Cliënt en die de dienstverlening van de Organisatie voor de Cliënt uitvoert;
4. Medewerker:  
Iedere ander personeelslid van de Organisatie dan de Bewindvoerder;
5. Brancheorganisatie:  
Branchevereniging voor Professionele Bewindvoerders en Inkomensbeheerders;
6. Cliënt(e):  
Een onderbewindgestelde bij wie Organisatie tot Bewindvoerder is benoemd, of iemand die met Organisatie een overeenkomst heeft gesloten;
7. Klager:  
diegene die de klacht indient;
8. Bezwaar:  
Een schriftelijke ter kennis van de Organisatie gebrachte uiting van onvrede over een schriftelijk besluit van de Organisatie;
9. Klacht:  
Een schriftelijk en uitdrukkelijk als klacht bij een Organisatie ingediende uiting van onvrede over de dienstverlening dan wel behandeling door een medewerker van de Organisatie;
10. Bestuur:  
Het bestuur van de stichting;
11. Voor zover niet anders is bepaald, worden begrippen in dezelfde betekenis gebruikt als in de Statuten, het Huishoudelijk Reglement en het Reglement van Kwaliteit van de Brancheorganisatie.

### Artikel 2 Werkingssfeer (wie kan er een klacht indienen)

De volgende personen kunnen een klacht indienen:

1. Cliënt
2. Betrokkenen die gerechtigd zijn om een onderbewindstelling aan te vragen. Hieronder wordt verstaan: de partner, de naaste familieleden en de professionele instelling waar Cliënt wordt verzorgd of door wordt begeleid.

### **Artikel 3 Doelstellingen**

De Klachtenregeling stelt zich tot doel:

1. De Klager in de gelegenheid te stellen zijn onvrede kenbaar te maken over alle zaken die de dienstverlening van de Organisatie aan de Cliënt betreffen, nadat is gebleken dat de aanleiding tot de Klacht niet in samenwerking met de Bewindvoerder tot een bevredigende oplossing is gebracht.
2. De bewaking en bevordering van de kwaliteit van de dienstverlening door middel van het formuleren van aanbevelingen op grond van de behandelde Klacht of klachten.
3. De bewaking en bevordering van het naleven van de regelingen die vastgesteld zijn in de Organisatie en bij de Brancheorganisatie.
4. Het vertrouwen in de Organisatie, haar personeel en de dienstverlening te laten voortbestaan door het oplossen van de Klacht.

### **Artikel 4 Ontvankelijkheid van klachten**

1. Deze regeling geldt uitsluitend voor personen zoals bedoeld in artikel 2. Zij kunnen zich bij de indiening en behandeling van bezwaren en klachten door iemand laten vertegenwoordigen en/of bijstaan.
2. De Klacht dient betrekking te hebben op:
  - a. onvrede over de dienstverlening van de Organisatie, dan wel behandeling door een personeelslid van de Organisatie, en
  - b. de reden voor de Klacht is korter dan één jaar na ontvangstdatum geleden gebeurd.
3. Alle voor de afhandeling van de Klacht relevante documenten, eventueel waarvoor toestemming van de Cliënt voor nodig is, dienen beschikbaar te zijn en te worden gesteld.
4. Een Klacht over de beslissing van de Organisatie over een Klacht dient binnen twee maanden na dagtekening van de beslissing bij de Organisatie binnen te zijn.
5. Indien een Klacht niet voldoet aan de vormeisen uit deze regeling, kan een Klacht niet-ontvankelijk worden verklaard of de procedure worden gestaakt.
6. Op Klachten zijn alleen van toepassing het Nederlands recht, de reglementen van de Brancheorganisatie en de reglementen van de Organisatie.
7. Als de Klager zich voor dezelfde Klacht ook tot een rechter heeft gewend, dan wordt de Klacht alleen in behandeling genomen als de Klager schriftelijk verklaard dat van rechtsvervolgning wordt afgezien als de Klacht naar tevredenheid is afgehandeld. In dat geval dient de Klager schriftelijk aan te geven wat door de Organisatie gerealiseerd moet zijn om een Klacht naar tevredenheid af te handelen. De Organisatie behoudt zich het recht voor om een dergelijke Klacht niet ontvankelijk te verklaren.

### **Artikel 5 Toetsingskader**

1. Een Klacht of Bezwaar wordt getoetst aan of deze:
  - a. in strijd is met een wettelijk voorschrift of een voor de Organisatie of Brancheorganisatie geldende regeling;
  - b. in overeenstemming is met de dienstverlening waartoe de onderneming zich contractueel heeft verbonden;
  - c. na afweging van alle feiten en omstandigheden in redelijkheid toelaatbaar is.

## **De Klachtenprocedure**

## **Artikel 6 Eerste melding Klacht (mondeling)**

1. De Klager dient de Klacht eerst te bespreken met degene op wie de Klacht betrekking heeft. Als de Klacht betrekking heeft op de dienstverlening van de Organisatie dan dient de Klager de klacht eerst te bespreken met de Bewindvoerder.
2. De betrokkene of Bewindvoerder neemt de Klacht zo spoedig mogelijk in behandeling, maar uiterlijk binnen 5 werkdagen. Het is mogelijk dat een Klacht pas later in behandeling genomen kan worden. De Klager wordt hierover ingelicht en duidelijk wordt gemaakt wat de reden hiervan is.

## **Artikel 7 Eerste afhandeling Klacht**

1. De betrokkene of Bewindvoerder tracht de Klacht eventueel in overleg met de Klager op te lossen. De Klager wordt hierover mondeling en/of schriftelijk geïnformeerd.

## **Artikel 8 Tweede melding Klacht (Bewindvoerder, schriftelijk)**

1. Indien de Klacht na de eerste melding niet naar tevredenheid is opgelost, dan kan de Klager een Klacht indienen bij de Bewindvoerder. Een Klacht dient schriftelijk te worden ingediend en voorzien te zijn van het volgende:
  - a. Naam, adres en telefoonnummer van de melder;
  - b. De datum van vermelding van de Klacht;
  - c. Een omschrijving van de Klacht;
  - d. Beschrijving van de eerste klachtafhandeling, datum en betrokken persoon of personen van de Organisatie;
  - e. Gewenste oplossing(en);
  - f. Eventuele bewijsstukken
2. De Klacht wordt door de Bewindvoerder in het klachtenregister ingeschreven en voorzien van een klachtvolgnummer, essentie van de klacht en indiendatum van de klacht.
3. De Bewindvoerder bevestigt binnen 5 werkdagen na de ontvangst van de Klacht de ontvangst schriftelijk aan de Klager voorzien van het klachtvolgnummer.
4. De Bewindvoerder meldt na ontvangst van de Klacht deze direct aan de Directie.
5. Indien nodig wordt aan de cliënt een verklaring gevraagd voor het opvragen van documenten of verklaringen die relevant zijn voor de afhandeling van de Klacht.

## **Artikel 9 Ontvankelijkheid en voorbereiding**

1. De Bewindvoerder legt een dossier aan van de Klacht. In dit dossier worden alle schriftelijke documenten opgenomen die relevant zijn voor de Klacht.
2. De Bewindvoerder toetst of de Klacht ontvankelijk is en geeft hiervan de Klager schriftelijk bericht.
3. Indien een Klacht niet ontvankelijk is, wordt dit schriftelijk met redenen toegelicht.
4. De Bewindvoerder meldt de Directie wanneer een Klacht niet ontvankelijk is.
5. De Bewindvoerder schrijft de Klacht in het klachtenregister.

## **Artikel 10 Tweede behandeling Klacht**

1. Als de Klacht ontvankelijk is, stelt de Bewindvoerder een onderzoek in. Zo nodig wordt de Klacht nader verduidelijkt.
2. De Bewindvoerder heeft de mogelijkheid om de Klager en eventueel derden te consulteren. De Klager dient als nodig haar medewerking te verlenen aan het onderzoek. Als nodig geeft de Cliënt de Bewindvoerder schriftelijk toestemming om derden te consulteren of om een

verklaring te vragen. Na ontvangst van de akkoordverklaring wordt de klachtenprocedure voortgezet en termijnen worden vermeerderd met de verstreken periode.

3. De Bewindvoerder stuurt zo spoedig mogelijk, doch uiterlijk binnen 15 werkdagen na ontvangst van de Klacht, de beslissing schriftelijk aan de Klager.
4. De Bewindvoerder schrijft in het klachtenregister de datum van het versturen van de beslissing, brief kenmerk, en essentie van de beslissing.
5. De Bewindvoerder meldt de beslissing bij de Directie.
6. De Bewindvoerder sluit en archiveert het klachtendossier.

### **Artikel 11 Melding Bezwaar aan de Directie**

- Indien de Klacht na de tweede melding niet naar tevredenheid is opgelost, dan kan de Klager een Bezwaar indienen bij de Directie van de Organisatie.
- Een Bezwaar dient schriftelijk te worden ingediend en voorzien te zijn van het volgende:
  - o Naam, adres en telefoonnummer van de melder;
  - o De datum van vermelding van het Bezwaar;
  - o Een omschrijving van het Bezwaar;
  - o Het klachtregistratienummer van de behandeling door de Bewindvoerder;
  - o Gewenste oplossing(en);
  - o Eventuele bewijsstukken.
- Het Bezwaar wordt door de Directie ingeschreven in het klachtenregister en voorzien van een klachtvolgnummer, essentie van het Bezwaar en datum van indiening.
- De Directie bevestigt binnen 5 werkdagen na de ontvangst van het Bezwaar de ontvangst schriftelijk aan de Cliënt voorzien van het klachtvolgnummer.
- De Directie meldt het Bezwaar binnen twee werkdagen na de ontvangst van het Bezwaar aan de Bewindvoerder.
- Indien nodig wordt aan de Cliënt een verklaring gevraagd voor het opvragen van documenten of verklaringen die relevant zijn voor de afhandeling van het Bezwaar.

### **Artikel 12 Ontvankelijkheid en voorbereiding Bezwaarprocedure**

1. De Directie legt een dossier aan van het Bezwaar. In dit dossier worden alle schriftelijke documenten opgenomen die relevant zijn voor het Bezwaar.
2. De Directie toetst of het Bezwaar ontvankelijk is en geeft hiervan de Klager schriftelijk bericht.
3. Indien een Bezwaar niet ontvankelijk is, wordt dit schriftelijk met redenen toegelicht.
4. De Directie meldt de Bewindvoerder wanneer een Bezwaar niet ontvankelijk is.
5. De Directie schrijft het Bezwaar in het klachtenregister.

### **Artikel 13 Behandeling Bezwaar**

1. Als het Bezwaar ontvankelijk is, stelt de Directie een onderzoek in. Zo nodig wordt het Bezwaar nader verduidelijkt.
2. De Directie heeft de mogelijkheid om de Cliënt en eventueel derden te consulteren. De Cliënt dient als nodig haar medewerking te verlenen aan het onderzoek. Als nodig geeft de Cliënt de Directie schriftelijk toestemming om derden te consulteren of om een verklaring te vragen.
3. De Directie stuurt zo spoedig mogelijk, doch uiterlijk binnen 15 werkdagen na ontvangst van het Bezwaar, de beslissing schriftelijk aan de Klager. Na ontvangst van de akkoordverklaring wordt de klachtenprocedure voortgezet en termijnen worden vermeerderd met de verstreken periode.

4. De Directie schrijft in het klachtenregister de datum van het versturen van de beslissing, briefkenmerk, en essentie van de beslissing.
5. De Directie informeert de beslissing aan de Bewindvoerder.
6. De Directie sluit en archiveert het klachtendossier.

#### **Artikel 14 Bezwaar tegen beslissing directie**

1. Indien de Klager het niet eens is met de beslissing van de Directie dan kan de Cliënt een Klacht indienen bij de Brancheorganisatie.
2. Ook staat de gebruikelijke rechtsgang voor de Klager naar de kantonrechter open.
3. Indien de Klager Bezwaar wil maken bij de Brancheorganisatie of gerechtelijke stappen wil ondernemen, dan dient de Klager dit binnen een termijn van zes werkweken na dagtekening van de beslissing bij de desbetreffende instantie aanhangig te hebben gemaakt.

## **Slotbepalingen**

#### **Artikel 15 Uitsluiting adviesrecht medewerker**

1. Een medewerker die direct of indirect betrokken is bij een Cliënt of Klager, dient zich te onthouden van deelname van de behandeling van de Klacht door de Directie.

#### **Artikel 16 Archivering**

1. De directie van de onderneming archiveert de afgedane klachten.
2. Op het klachtendossier en archivering geldt het privacyreglement van de Organisatie.

#### **Artikel 17 Geheimhouding**

1. Een ieder die bij een behandeling van een Klacht is betrokken, is verplicht tot geheimhouding ten aanzien van alle aan de partijen beschikbaar gestelde gegevens die hen bij de behandeling van het geschil ter kennis zijn gekomen.
2. Van geheimhouding mag worden afgeweken wanneer het maatschappelijk belang of de persoonlijke veiligheid van groter belang wordt geacht.

#### **Artikel 18 Werking en wijzigingen**

1. De Organisatie mag eenzijdig wijzigingen in deze regeling maken.
2. Wijzigingen op deze regeling treden in na schriftelijk vaststellen door de Directie en na plaatsing van de regeling op de website van de Organisatie.
3. De Directie draagt er zorg voor dat de personeelsleden schriftelijk op de hoogte gesteld worden van het inwerkingtreden van deze regeling en van eventuele wijzigingen.

#### **Artikel 19 Looptijd**

1. Deze regeling treedt in werking op 1 januari 2008.
2. Onverminderd eventuele wettelijke bepalingen is deze regeling van toepassing gedurende de gehele looptijd van het Privacyreglement van de Organisatie. De Organisatie kan echter beslissen de klachtenregeling ook langer van toepassing te laten zijn.