

# Klachtenregeling Stichting Budget

## Algemene bepalingen

### Artikel 1 Begripsbepalingen

In deze regeling wordt verstaan onder:

1. De Stichting:  
Stichting Budget gevestigd te Haarlem aan de Zenegroenkade 3
2. Directie:  
Zij die belast zijn met de dagelijkse leiding van De Stichting;
3. Bewindvoerder:  
Een personeelslid van De Stichting die optreedt als aanspreekpunt voor de Cliënt en die de dienstverlening van De Stichting voor de Cliënt uitvoert;
4. Medewerker:  
Iedere ander personeelslid van De Stichting dan de Bewindvoerder;
5. Brancheorganisatie:  
Branchevereniging voor Professionele Bewindvoerders en Inkomensbeheerders;
6. Cliënt(e):  
Een onderbewindgestelde bij wie De Stichting tot Bewindvoerder is benoemd, of iemand die met De Stichting een overeenkomst heeft gesloten;
7. Bezwaar:  
Een schriftelijke ter kennis van De Stichting gebrachte uiting van onvrede over een schriftelijk besluit van De Stichting;
8. Klacht:  
Een schriftelijk en uitdrukkelijk als klacht bij De Stichting ingediende uiting van onvrede over de dienstverlening dan wel behandeling door een medewerker van De Stichting;
9. Bestuur:  
Het bestuur van De Stichting;
10. 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 Doelstellingen

De Klachtenregeling stelt zich tot doel:

1. De Cliënt in de gelegenheid te stellen zijn onvrede kenbaar te maken over alle zaken die de dienstverlening van De Stichting 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 Stichting en bij de Brancheorganisatie.
4. Het vertrouwen in De Stichting, haar personeel en de dienstverlening te laten voortbestaan door het oplossen van de Klacht.

### **Artikel 3 Ontvankelijkheid van klachten**

1. Deze regeling geldt uitsluitend voor een Cliënt van De Stichting. Zij kan 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 onvrede over de dienstverlening van De Stichting dan wel behandeling door een personeelslid van De Stichting
3. De klacht mag niet later ingediend zijn dan één jaar na ontstaansdatum.
4. 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.
5. Een Klacht over de beslissing van De Stichting over een Klacht dient binnen twee maanden na dagtekening van de beslissing bij De Stichting binnen te zijn.
6. Indien een Klacht niet voldoet aan de vormeisen uit deze regeling, kan een Klacht niet-ontvankelijk worden verklaard of de procedure worden gestaakt.
7. Op Klachten zijn alleen van toepassing het Nederlands recht, de reglementen van de Brancheorganisatie en de reglementen van De Stichting.
8. Als de Cliënt zich voor dezelfde Klacht ook tot een rechter heeft gewend, dan wordt de Klacht alleen in behandeling genomen als de Cliënt schriftelijk verklaard dat van rechtsvervolgning wordt afgezien als de Klacht naar tevredenheid is afgehandeld. In dat geval dient de Cliënt schriftelijk aan te geven wat door De Stichting gerealiseerd moet zijn om een Klacht naar tevredenheid af te handelen. De Stichting behoudt zich het recht voor om een dergelijke Klacht niet ontvankelijk te verklaren.

### **Artikel 4 Toetsingskader**

1. Een Klacht of Bezwaar wordt getoetst aan of deze:
  - a. in strijd is met een wettelijk voorschrift of een voor De Stichting 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 5 Eerste melding Klacht (mondeling)**

1. De Cliënt dient de Klacht eerst te bespreken met degene op wie de Klacht betrekking heeft. Als de Klacht betrekking heeft op de dienstverlening van De Stichting dan dient de Cliënt de klacht eerst te bespreken met de Bewindvoerder.
2. De betrokkene of Bewindvoerder neemt de Klacht zo spoedig mogelijk in behandeling, maar uiterlijk binnen 15 werkdagen. Het is mogelijk dat een Klacht pas later in behandeling genomen kan worden. De Cliënt wordt hierover ingelicht en duidelijk wordt gemaakt wat de reden hiervan is.

### **Artikel 6 Eerste afhandeling Klacht**

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

## **Artikel 7 Tweede melding Klacht (Bewindvoerder, schriftelijk)**

1. Indien de Klacht na de eerste melding niet naar tevredenheid is opgelost, dan kan de Cliënt 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 Stichting;
  - e. Gewenste oplossing(en);
  - f. Eventuele bewijsstukken
2. Indien de Klacht betrekking heeft op onvrede over de dienstverlening dan wel behandeling door de Directie van De Stichting dan treedt de Directie op als Bewindvoerder zoals bedoeld in de artikelen 7 t/m 9.
3. De Klacht wordt door de Bewindvoerder in het klachtenregister ingeschreven en voorzien van een klachtvolnummer, essentie van de klacht en indiendatum van de klacht.
4. De Bewindvoerder bevestigt binnen 15 werkdagen na de ontvangst van de Klacht de ontvangst schriftelijk aan de Cliënt voorzien van het klachtvolnummer.
5. De Bewindvoerder meldt na ontvangst van de Klacht deze direct aan de Directie.
6. 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 8 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 Cliënt 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 9 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 Cliënt en eventueel derden te consulteren. De Cliënt 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 30 werkdagen na ontvangst van de Klacht, de beslissing schriftelijk aan de Cliënt. De Bewindvoerder heeft eenmalig de mogelijkheid tot uitstel. De Bewindvoerder bericht hierover de Cliënt schriftelijk onder vermelding van de reden(en) van het uitstel en een reële datum dat de Cliënt de schriftelijke beslissing ontvangt.
4. De Bewindvoerder schrijft in het klachtenregister de datum van het versturen van de beslissing, briefkenmerk, en essentie van de beslissing.
5. De Bewindvoerder meldt de beslissing bij de Directie.
6. De Bewindvoerder sluit en archiveert het klachtendossier.

## **Artikel 10 Melding Bezwaar aan de Directie**

1. Indien de Klacht na de tweede melding niet naar tevredenheid is opgelost, dan kan de Cliënt een Bezwaar indienen bij de Directie van De Stichting.
2. Indien Bezwaar gemaakt wordt tegen een besluit waarin de Directie zoals bedoeld in artikel 7 lid 2 optreedt als Bewindvoerder, dan kan de Cliënt Bezwaar indienen bij het Bestuur. De bezwaarprocedure bij het Bestuur is beschreven in de artikelen 13 t/m 15.
3. Een Bezwaar 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 het Bezwaar;
  - c. Een omschrijving van het Bezwaar;
  - d. Het klachtregistratienummer van de behandeling door de Bewindvoerder;
  - e. Gewenste oplossing(en);
  - f. Eventuele bewijsstukken.
4. Het Bezwaar wordt door de Directie ingeschreven in het klachtenregister en voorzien van een klachtvolgnummer, essentie van het Bezwaar en datum van indiening.
5. De Directie bevestigt binnen 15 werkdagen na de ontvangst van het Bezwaar de ontvangst schriftelijk aan de Cliënt voorzien van het klachtvolgnummer.
6. De Directie meldt het Bezwaar binnen twee werkdagen na de ontvangst van het Bezwaar aan de Bewindvoerder.
7. 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 11 Ontvankelijkheid en voorbereiding Bezwaarprocedure bij de Directie**

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 Cliënt 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 12 Behandeling Bezwaar door de Directie**

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 Cliënt. 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 13 Melding Bezwaar bij het Bestuur**

1. Indien Bezwaar gemaakt wordt tegen een besluit waarin de Directie zoals bedoeld in artikel 7 lid 2 optreedt als Bewindvoerder, dan kan de Cliënt Bezwaar indienen bij de voorzitter van het Bestuur op het adres van De Stichting.
2. Een Bezwaar 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 het Bezwaar;
  - c. Een omschrijving van het Bezwaar;
  - d. Het klachtregistratienummer van de behandeling door de Bewindvoerder;
  - e. Gewenste oplossing(en);
  - f. Eventuele bewijsstukken;
  - g. Verklaring dat de Cliënt akkoord is dat het Bestuur de relevante dossiers bij De Stichting en eventuele andere instanties mag inzien en dat het Bestuur de medewerkers van De Stichting en eventuele andere instanties vragen mag stellen of verklaringen mag vragen;
  - h. Verklaring dat de Cliënt ter zake van hetzelfde Bezwaar zich tot de Kantonrechter of andere burgerlijke rechter heeft gewend, dan wel een verklaring zoals beschreven in artikel 3 lid 8.
3. De voorzitter van het Bestuur stuurt binnen 15 werkdagen na ontvangst van het Bezwaar een ontvangstbevestiging aan de Cliënt en de Directie.

### **Artikel 14 Ontvankelijkheid en voorbereiding Bezwaarprocedure bij het Bestuur**

1. De voorzitter van het Bestuur legt een dossier aan van het Bezwaar. In dit dossier worden alle schriftelijke documenten opgenomen die relevant zijn voor het Bezwaar. De voorzitter draagt zorg dat alle leden van het Bestuur of op de hoogte gesteld worden van het Bezwaar en waar zij het bezwaardossier kunnen inzien, of stuurt aan alle leden van het Bestuur een kopie van het bezwaardossier.
2. Het Bestuur besluit het Bezwaar niet-ontvankelijk, ongegrond, gedeeltelijk gegrond of gegrond te verklaren. Het besluit, met redenen omkleed, wordt schriftelijk aan de Cliënt en de Directie bericht.
3. Een oneven aantal bestuursleden behandelen het Bezwaar. De voorzitter besluit voor de behandeling van het Bezwaar welke leden het Bezwaar behandelen.
4. Besluiten over het Bezwaar worden bij meerderheid genomen. Een bestuurslid mag zich niet van een stem onthouden. Voor het nemen van een besluit dienen minimaal drie bestuursleden aanwezig te zijn.
5. Het Bestuur mag voor de behandeling van het Bezwaar beslissen om een externe deskundige als tijdelijke lid voor de behandeling van het Bezwaar aan te stellen. Dit lid heeft stemrecht bij het nemen van besluiten bij de behandeling van het Bezwaar.

### **Artikel 15 Behandeling Bezwaar door het Bestuur**

1. Als het Bezwaar ontvankelijk is, stelt het Bestuur een onderzoek in. Zo nodig wordt het Bezwaar nader verduidelijkt.
2. Teneinde tot een afgewogen oordeel te kunnen komen bestudeert het Bestuur het klachtdossier en hoort zowel de Cliënt als de Directie. Van het horen kan worden afgezien indien betrokken partijen hiermee schriftelijk hebben ingestemd. Het Bestuur heeft de mogelijkheid om hoor en wederhoor te plegen waar de Cliënt en de Directie beiden bij aanwezig zijn.
3. Het Bestuur wint zo nodig informatie in bij derden die bij het Bezwaar betrokken zijn.

4. De Cliënt en de Directie worden zo spoedig mogelijk schriftelijk op de hoogte gesteld van een beslissing als bedoeld in het voorgaande lid.
5. Het Bestuur tracht door bemiddeling een oplossing te vinden voor het Bezwaar indien sprake is van een (gedeeltelijk) gegrond Bezwaar. Het Bestuur kan daarbij zo nodig gebruik maken van de diensten van de secretaris of een derde.
6. Indien binnen 8 weken na (gedeeltelijk) gegrondverklaring van het Bezwaar de bemiddeling niet slaagt, dan neemt het Bestuur een besluit over het Bezwaar.
7. Het Bestuur stuurt zo spoedig mogelijk, doch uiterlijk binnen 45 werkdagen na ontvangst van het Bezwaar, de beslissing schriftelijk aan de Cliënt.
8. Het Bestuur informeert de beslissing en eventueel uitstel aan de Directie. De beslissing van het Bestuur is bindend voor de Directie.

### **Artikel 16 Bezwaar tegen beslissing Directie of Bestuur**

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

## **Slotbepalingen**

### **Artikel 17 Archivering**

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

### **Artikel 18 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 19 Werking en wijzigingen**

1. De Stichting 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 Stichting.
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 20 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 Stichting. De Stichting kan echter beslissen de klachtenregeling ook langer van toepassing te laten zijn.