Klachtenregeling Triangel Bewindvoering

Voorwoord

Deze klachtenregeling geldt als waarborging dat iedere officiële klacht die binnenkomt bij Triangel Bewindvoering de nodige aandacht krijgt en serieus genomen zal worden. Hiermee kan ook de kwaliteit van de dienstverlening worden bevorderd.

Deze klachtenregeling wordt voorafgaand aan het bewind, tijdens het intakegesprek, overhandigd aan iedere klant zodat zij weten hoe zij hun klacht kunnen indienen. Uiteraard zal Triangel Bewindvoering haar uiterste best toen de financiële dienstverlening zo optimaal mogelijk te bieden.

Artikel 1. Begripsomschrijvingen

1. Klant

Persoon waarvan zijn geld en goederen onder bewind zijn gesteld bij Triangel Bewindvoering

1. Bewindvoerder

Persoon die door de rechtbank is benoemd als bewindvoerder en het bewind over het geld en de goederen van de klant voert.

1. Klacht

Uiting van een klant waarin hij zijn ongenoegen uit over Triangel Bewindvoering. Dit kan betrekking hebben op de manier waarop hij bejegend is door de bewindvoerder of op een handelen of nalaten door de bewindvoerder van Triangel Bewindvoering.

Artikel 2. Strekking

Deze klachtenregeling geldt voor iedereen die een klacht heeft over de dienstverlening van Triangel Bewindvoering.

Artikel 3. Werking

3.1. Klachten kunnen bij voorkeur schriftelijk, maar ook mondeling gemotiveerd worden ingediend. Schriftelijke klachten dienen te worden ingediend t.a.v. M.L. Linger en volledig te zijn voorzien van de volgende informatie:

* Naam en adres van de klant;
* Datum van de melding van de klacht;
* Datum en omschrijving van de klacht;
* Mogelijke bewijsstukken;
* Handtekening van de klant.

3.2. De klacht kan per post worden verstuurd naar postbus 4148, 3006 AC Rotterdam of per mail naar info@triangelbewindvoering.nl

3.3. Na ontvangst van de klacht ontvangt de klager binnen tien werkdagen een ontvangstbevestiging.

3.4. Triangel Bewindvoering handelt iedere klacht binnen 6 weken af.

3.5. Triangel Bewindvoering hoort de klant binnen 10 werkdagen in persoon en tracht de klacht binnen redelijke termijn op te lossen. Indien dit niet mogelijk is wordt de klacht nader onderzocht. De klant krijgt hier schriftelijk een bevestiging van.

3.6. Bij gegrond verklaren van een klacht zullen de verdere maatregelen die ondernomen zijn of zullen worden ondernomen naar aanleiding van de bevindingen, verklaard aan de klager.

3.7. Indien een klacht ongegrond wordt verklaard zal hiervan een schriftelijke toelichting worden verstrekt. Indien dit niet naar tevredenheid is van de klager kan hij zijn klacht neerleggen bij de toezichthoudende kantonrechter.

3.8. De volgende punten zullen in acht worden genomen bij het onderzoeken van een klacht:

- De oorsprong van de klacht;
- Of de klacht in strijd is met een wettelijk voorschrift;
- Of de klacht in overeenstemming is met de dienstverlening waartoe Triangel Bewindvoering zich verbonden heeft en of deze na afweging van alle feiten en omstandigheden in redelijkheid toelaatbaar is.

Artikel 4. Bevoegden tot het indienen van een klacht

1. Klant;
2. Wettelijk vertegenwoordiger van de klant;
3. Voormalig klant (mits de klacht binnen een jaar na beëindiging van het bewind wordt ingediend);
4. Personen die gevolmachtigd zijn door de klant;
5. Erfgenamen van de klant (mits de klacht binnen een jaar na overlijden van de klant wordt ingediend).

Deze regeling geldt voor een ieder die gerechtigd is curatele, mentorschap dan wel bewindvoering te verzoeken als bedoeld in artikel 379 lid 1 en 2 boek 1 BW (betrokkene, diens partner, naaste familie, instelling waar betrokkene wordt verzorgd of begeleid, dan wel een ieder ander die betrokken is), conform de bepalingen in het kwaliteitsbesluit.

Voor het overige mag door iedereen een klacht worden ingediend.

Artikel 5. Administratie

Alle afgehandelde klachten worden gearchiveerd. Verder wordt ook geregistreerd of een klacht aanleiding is geweest voor een aanpassing in de werkwijze van Triangel Bewindvoering.

Artikel 6. Geheimhouding

Triangel Bewindvoerder zal zorgvuldig met de klachten omgaan en verplicht zich tot geheimhouding.

Artikel 7. Inwerkingtreding

Deze regeling treedt in werking op 1 december 2017 en geldt voor onbepaalde tijd.