



## KLACHTENREGLEMENT

### Artikel 1

In deze regeling wordt verstaan onder:

Organisatie	C&G Bewindvoering
Bedrijfsleiding	De directie
Bewindvoerder	De verantwoordelijke voor de cliënten dossiers
Medewerker	Iedere andere werknemer dan de bewindvoerder
Brancheorganisatie	Branchevereniging voor professionele bewindvoerders En inkomensbeheerders (BPBI)
Cliënt	Een onderbewindgestelde van C&G Bewindvoering
Bezwaar	Een mondeling of schriftelijk ter kennis van de C&G gebrachte uiting van onvrede over de dienstverlening van de C&G;
Klacht	Een schriftelijk en uitdrukkelijk als klacht bij C&G ingediende uiting van onvrede over de dienstverlening van de C&G.

### Artikel 2

Deze regeling geldt voor cliënten van C&G, diens partner, naaste familie, instelling waar cliënt wordt verzorgd of begeleid. Zij kunnen zich bij de indiening en behandeling van bezwaren en klachten door iemand laten vertegenwoordigen en/of laten bijstaan. Een bezwaar of klacht dient schriftelijk te worden ingediend en voorzien te zijn van:

- Naam en adres van de klager ( NAW gegevens);
- De datum van het bezwaar en de klacht;
- Een omschrijving van het bezwaar of klacht;
- Schriftelijk en voorzien van een handtekening.

### Artikel 3

Een bezwaar wordt zo spoedig mogelijk behandeld door de bewindvoerder die het dossier van de cliënt beheert. Deze tracht het bezwaar telefonisch of schriftelijk in overleg met de cliënt op te lossen. Lukt dat niet, dan wordt het bezwaar overgedragen aan een andere bewindvoerder van C&G. Deze behandelt het bezwaar binnen 2 weken na indiening en tracht daarbij, eventueel na nader overleg met de cliënt en de betrokken bewindvoerder, het bezwaar alsnog in der minne op te lossen. De cliënt ontvangt schriftelijk bericht van de wijze waarop het bezwaar door C&G bewindvoering is afgedaan. Is de cliënt niet tevreden gesteld, dan kan hij/zij een **klacht** indienen.

### Artikel 4

Een klacht wordt zo spoedig mogelijk binnen 2 weken na indiening in behandeling genomen door de directie van C&G Bewindvoering. Deze tracht het bezwaar telefonisch of schriftelijk in overleg met de desbetreffende bewindvoerder en de klager op te lossen. De cliënt krijgt de mogelijkheid om de klacht telefonisch of schriftelijk in te trekken, waarna de klacht als afgedaan wordt beschouwd. Wordt na overleg geen oplossing gevonden, dan stelt de directie van G&G een onderzoek in. Onderzoek houdt in dat de klager en andere betrokkene worden verhoord. Het resultaat van het onderzoek wordt uiterlijk 4 weken na indiening schriftelijk aan de cliënt voorgelegd. Tevens legt de directie het document vast in het systeem met het eindresultaat. Bezwaar tegen de afhandeling van de klacht is niet mogelijk. Indien de klager niet tevreden is gesteld, dan kan de klager een klacht indienen bij de BPBI of de kantonrechter.



#### **Artikel 5**

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

- De cliënt zich voor of tijdens de behandeling van de zelfde klacht tot een kantonrechter of een andere burgerlijke rechter heeft gewend;
- De klacht anoniem is. Indien binnen 2 maanden na indiening van de klacht geen oplossing is bereikt wordt de klacht door C&G voorgelegd aan de BPBI.

#### **Artikel 6**

Klachten worden zo spoedig mogelijk doch uiterlijk binnen 4 weken behandeld door de directie. Deze stelt een onderzoek in, formuleert de klacht zo nodig nader, hoort de cliënt en tracht de klacht door bemiddeling op te lossen en deelt dit schriftelijk mede aan de cliënt.

Indien binnen 6 weken na indiening van de klacht geen oplossing is bereikt, wordt de klager door de directie schriftelijk op de hoogte gesteld dat de klacht kan worden voorgelegd aan de Branchevereniging voor Professionele Bewindvoerders en Inkomensbeheerders (BPBI) of aan de toezichthoudende kantonrechter.

#### **Artikel 7**

Indien de klacht niet naar tevredenheid van de klager is afgehandeld, is er de beroepsmogelijkheid bij de Klachtencommissie van de BPBI.

#### **Artikel 8**

Alle bezwaren en klachten van cliënten worden onder strikte geheimhouding afgewikkeld. Indien het noodzakelijk is bij derden informatie op te vragen, zal vooraf toestemming aan de cliënt worden gevraagd.

**Artikel 9** De directie archiveert de klachten in een centraal registratiesysteem. Zij houdt aantekening van de klacht en van de afdoening daarvan.

#### **Artikel 10**

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