

## **Algemene Bepalingen**

### **Artikel 1**

In deze regeling wordt verstaan onder:

De organisatie:	TakeCare Bewindvoering & Budgetbeheer die formeel optreedt als bewindvoerder over de vermogensbestanddelen van natuurlijke personen en rekening en verantwoording aflegt
De directie:	De directeur van TakeCare Bewindvoering & Budgetbeheer
Medewerker/ster;	Iedere ander dan de directeur van TakeCare Bewindvoering & Budgetbeheer die werkzaamheden verricht voor de organisatie;
Cliënt:	De (natuurlijk) persoon wiens vermogensbestanddelen onder bewind zijn gesteld en TakeCare Bewindvoering & Budgetbeheer is benoemd tot bewindvoerder, danwel de (natuurlijk) persoon voor wie TakeCare Bewindvoering & Budgetbeheer het inkomensbeheer uitvoert;
Bezwaar:	Een mondeling of schriftelijke uiting van onvrede over de dienstverlening van TakeCare Bewindvoering & Budgetbeheer
Klacht:	Een schriftelijk en uitdrukkelijk als klacht bij TakeCare Bewindvoering & Budgetbeheer ingediende uiting van onvrede over de dienstverlening van de organisatie.
Brancheorganisatie:	Branchevereniging voor Professionele Bewindvoerders en Inkomensbeheerders (BPBI)

### **Artikel 2**

Deze klachtenregeling geldt uitsluitend voor cliënten van de organisatie. Zij kunnen zich bij de indiening en behandeling van klachten door iemand laten vertegenwoordigen en/of bijstaan.

### **Artikel 3**

Een bezwaar wordt binnen 14 dagen behandeld door de bewindvoerder of diens vervanger. Deze tracht het bezwaar telefonisch of schriftelijk in overleg met de cliënt op te lossen. De cliënt ontvangt schriftelijk bericht van de wijze waarop het bezwaar door de bewindvoerder of diens vervanger is afgedaan. Is de cliënt niet tevreden dan kan hij/zij binnen een maand na dagtekening van de schriftelijke bevestiging van de bezwaarafhandeling een klacht indienen.

### **Artikel 4**

Een klacht kan uitsluitend schriftelijk worden ingediend en dient tenminste voorzien te zijn van:

- a. naam en adres van de indiener,
- b. de dagtekening,
- c. weergave/motivatie van de klacht en het tijdstip,
- d. handtekening.

Klachten die niet gedagtekend zijn, worden geacht gedagtekend te zijn op datum poststempel.

### **Artikel 5**

De klacht zal schriftelijk binnen tien werkdagen, te rekenen vanaf de datum poststempel bevestigd worden.

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 dan 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 6**

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

- de cliënt zich voor of tijdens de behandeling van deze zelfde klacht tot een kantonrechter of een andere burgerlijke rechter heeft gewend;
- de klacht anoniem is;
- het feit waarover geklaagd wordt langer dan 1 maand voor indiening heeft plaatsgevonden.

Van het niet in behandeling nemen van een klacht wordt de klager binnen een termijn van drie weken na ontvangst van de klacht schriftelijk in kennis gesteld.

### **Artikel 7**

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 8**

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

### **Artikel 9**

Deze regeling treedt in werking op 01-11-2013 en geldt voor onbepaalde tijd.