

Algemene Bepalingen

Artikel 1

In deze regeling wordt verstaan onder:

Organisatie:	€uro Budgetbeheer & Bewindvoering, ook te noemen EB&B
Directeur:	de directeur van bureau €uro Budgetbeheer & Bewindvoering
Bewindvoerder:	de desbetreffende, door de kantonrechter aangestelde natuurlijk persoon belast met het bewind werkzaam bij €uro Budgetbeheer & Bewindvoering.
Brancheorganisatie:	Branchevereniging voor Professionele Bewindvoerders en Inkomensbeheerders;
Cliënte:	een onder bewindgestelde persoon bij wie een medewerker van bureau €uro Budgetbeheer & Bewindvoering tot bewindvoerder is benoemd of iemand met wie €uro Budgetbeheer & Bewindvoering een overeenkomst heeft gesloten tot budgetbeheer en/of begeleiding.
Bezwaar:	een mondelinge of schriftelijke ter kennis van de onderneming gebrachte uiting van onvrede over de dienstverlening van een medewerkende van €uro Budgetbeheer & Bewindvoering;
Klacht:	Een schriftelijke en uitdrukkelijk als klacht bij bureau €uro Budgetbeheer & Bewindvoering ingediende uiting van onvrede over de dienstverlening van een medewerker van bureau €uro Budgetbeheer & Bewindvoering.

Artikel 2

Deze regeling geldt uitsluitend voor cliënten van €uro Budgetbeheer & Bewindvoering. Zij kunnen zich bij de indiening en behandeling van bezwaren en klachten door iemand laten vertegenwoordigen en/of bijstaan.

Bezwaren.

Artikel 3.

Een bezwaar wordt zo spoedig mogelijk behandeld door één van de medewerkers die het dossier van de cliënt beheert en of kent. Deze tracht het bezwaar telefonisch of schriftelijk in overleg met de cliënt op te lossen.

Lukt dat niet dan brengt de medewerker het bezwaar ter kennis aan de bewindvoerder m/v. Deze behandelt het bezwaar en tracht daarbij, eventueel via nader overleg met de cliënt en de betrokken medewerker, het bezwaar alsnog in der minne op te lossen. De cliënt ontvangt schriftelijk bericht van de wijze waarop het bezwaar door de bewindvoerder m/v is afgedaan. Is de cliënt niet tevreden gesteld dan kan de cliënt een klacht indienen. Hiervoor is een speciaal meldingsformulier aanwezig.

Klachten.

Artikel 4.

Binnengekomen schriftelijke klachten worden terstond ter hand gesteld van de bewindvoerder m/v. Deze stelt een onderzoek in, formuleert de klacht zo nodig nader, hoort de cliënt en tracht de klacht door bemiddeling op te lossen.

Lukt dat niet dan ontvangt de cliënt schriftelijk een verslag van de wijze waarop getracht is de klacht op te lossen. Vervolgens zal worden getracht door inschakeling van een onafhankelijke, deskundige derde alsnog de kwestie op te lossen

Indien binnen 4 à 6 weken na voorlegging van de klacht aan de bedrijfsleiding van de onderneming geen oplossing is bereikt wordt de klacht door de bewindvoerder m/v voorgelegd aan de branchevereniging BPBI. Hiervan ontvangt de cliënt bericht. Voor het in behandeling nemen van een klacht zal door de Branchevereniging aan de cliënt administratiekosten in rekening worden gebracht, die eerst moeten worden voldaan.

Artikel 5.

De klacht zal zo spoedig mogelijk door het bestuur of een daartoe speciaal aan te wijzen bestuurslid van de BPBI worden behandeld.

De wijze van behandeling wordt bepaald door het bestuur, echter met inachtneming van het volgende.

Het bestuur hoort de cliënt en de directeur/bewindvoerder m/v, tenzij het bestuur unaniem van oordeel is dat de klacht kennelijk niet ontvankelijk of kennelijk ongegrond is. Het bestuur deelt dat schriftelijk mee aan de cliënt en de directeur/bewindvoerder m/v.

Indien binnen 4 tot 6 weken na indiening van de klacht bij de Branchevereniging geen oplossing is gevonden zal het bestuur uiterlijk binnen 1 maand daarna schriftelijk en gemotiveerd worden beslist.

De branchevereniging gaat na of

- de gedragingen waarover is geklaagd In strijd is met een wettelijk voorschrift of een voor Euro Budgetbeheer & Bewindvoering geldende regeling,
- In overeenstemming is met de dienstverlening waartoe Euro Budgetbeheer & Bewindvoering zich heeft verbonden en
- of na afweging van alle feiten en omstandigheden in redelijkheid toelaatbaar is.

De Branchevereniging PBI kan de klacht niet-ontvankelijk, gegrond of ongegrond verklaren.

Van de beslissing wordt terstond een afschrift gezonden aan de cliënt en de directie Euro Budgetbeheer & Bewindvoering

Artikel 6.

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

- De cliënt zich voor of tijdens de behandeling ter zake van dezelfde klacht tot de kantonrechter of een andere burgerlijke rechter heeft gewend;
- Het feit waartegen geklaagd wordt, langer dan drie maanden voor indiening van de klacht heeft plaatsgevonden;
- De klacht anoniem is.

Artikel 8.

De directeur van Euro Budgetbeheer & Bewindvoering archiveert de afgedane klachten.

Slotbepaling.

Artikel 9.

Een ieder die bij een behandeling van een bezwaar of klacht is betrokken is verplicht tot geheimhouding ten aanzien van alle de partijen betreffende gegevens die hen bij de behandeling van het geschil ter kennis zijn gekomen.

Artikel 10

Deze regeling treedt in werking op 1 januari 2008 en geldt voor onbepaalde tijd.

Meldingsformulier

In te vullen door een
medewerker
van €uro Budgetbeheer
& Bewindvoering

Ontvangen
d.d.
Cliëntnummer

Vragen, verbeteringen en/of klachten

Gegevens
melder

Man Vrouw

Achternaam

Hoedanigheid

Voornamen

Bij anders
invullen svp

Adres

Betreft

Postcode + Plaats

Telefoon/ mobiel

Omschrijf hieronder uw vraag, suggestie voor verbetering of klacht:

Voorstel: (eventueel in te vullen door de melder)

Bijlagen ja / nee

Invullen bij ja: welke?

Handtekening

Datum - - 201...

Ondergetekende(n) verklaart / verklaren dat:

- Het formulier naar waarheid is ingevuld;
- Hij/zij toestemming verleent om informatie in te winnen bij en te verstrekken aan derden, voor zover relevant is voor de verwerking en uitvoering van deze melding