



Gelders Bewind BV
Naar samen rust in uw financiën

Klachtenregeling

Wij streven ten alle tijde naar verbetering van onze organisatie. Wij nemen klachten over onze organisatie serieus. Hieronder is de bezwaren- en klachtenregeling van Gelders Bewind beschreven. Wanneer u bezwaren of klachten heeft, kunt u volgens de klachtenregeling uw klacht cq bezwaar indienen.

Artikel 1

In deze regeling wordt verstaan onder:

Organisatie	- Gelders Bewind
bedrijfsleiding	- Directeur Gelders Bewind
bewindvoerder	- Financiële belangenbehartiger van de onder bewind gestelde
achtervang	- Vervanger directeur Gelders Bewind
klant	- Rechthebbende
bezwaar	- Een schriftelijke ter kennis van de onderneming gebrachte uiting van onvrede over --de dienstverlening van de onderneming
Klacht	- Een schriftelijk en uitdrukkelijk als klacht bij een onderneming ingediende uiting - -- van onvrede over de dienstverlening van de onderneming

Artikel 2

Deze regeling geldt uitsluitend voor klanten van Gelders Bewind B.V.

Klanten van Gelders Bewind kunnen zich bij indiening en behandeling van bezwaren en/of klachten door iemand laten vertegenwoordigen en/of bijstaan.

Een bezwaar of klacht dient schriftelijk te worden ingediend en voorzien zijn van:

- Naam en adres van de melder
- Naam en adres van de rechthebbende/ klant
- De datum van vermelding van het bezwaar of de klacht;
- Een omschrijving van het bezwaar of de klacht.

Bezwaren

Artikel 3

Een bezwaar wordt zo spoedig als mogelijk behandeld door de bewindvoerder. Na ontvangst van een klacht wordt, op dezelfde dag, een ontvangstbevestiging van de klacht gezonden.

In beginsel wordt getracht, binnen 1 maand, het bezwaar telefonisch of schriftelijk in overleg met de klant op te lossen.

Is het het bezwaar niet samen op te lossen, dan brengt de bewindvoerder, binnen 1 maand, het bezwaar ter kennis aan de achtervang van de onderneming.

Deze behandelt het bezwaar en cliënt ontvangt, binnen 1 maand, schriftelijk bericht van de wijze waarop het bezwaar is afgedaan. Indien de klant niet tevreden is gesteld, is het mogelijk dat de klant een klacht indient.

Artikel 4

De organisatie archiveert de afgehandelde bezwarenformulieren.



Gelders Bewind BV
Naar samen rust in uw financiën

Klachten

Artikel 5

Bij een ingediende klacht wordt door de bewindvoerder een onderzoek ingesteld, formuleert de klacht zo nodig nader, hoort de klant en probeert de klacht, binnen 1 maand, door bemiddeling op te lossen. Wanneer de klacht wordt opgelost, ontvangt de klant daarvan terstond schriftelijk bericht.

Wanneer bij de klacht geen oplossing is bereikt, wordt de klacht, binnen 1 maand, door de bewindvoerder voorgelegd aan de achtervang van de onderneming.

Artikel 6

De klacht wordt zo spoedig mogelijk, binnen 6 weken, behandeld door de achtervang, die dan namens de onderneming optreedt. De wijze van behandeling wordt bepaald door de achtervang van de onderneming, echter met inachtneming van het volgende:

- De achtervang hoort de cliënt en de bewindvoerder, tenzij deze van oordeel is dat de klacht niet ontvankelijk of kennelijk ongegrond is en deelt dit schriftelijk mede aan klant en bewindvoerder
- De achtervang lost de klacht zo mogelijk door bemiddeling op en deelt het resultaat daarvan schriftelijk mede aan de cliënt en de bewindvoerder

De achtervang gaat na of de gedraging waarover is geklaagd:

- In strijd is met een wettelijk voorschrift of een voor de onderneming geldende regeling;
- In overeenstemming is met de dienstverlening waartoe de onderneming zich heeft verbonden;
- Na afweging van alle feiten en omstandigheden in redelijkheid toelaatbaar is.

De achtervang kan de klacht niet-ontvankelijk, gegrond of ongegrond verklaren. Van deze beslissing wordt terstond een afschrift gezonden aan de klant en de bewindvoerder.

Hoger beroep instellen is niet mogelijk.

Artikel 7

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

- De klant 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 onderneming archiveert de afgehandelde klachten.

Slotbepaling

Artikel 9

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

Artikel 10

Deze regeling treedt in werking op 1 juni 2014 en geldt voor onbepaalde tijd.