

Klachtenregeling

1. Artikel Begripsomschrijving

Klacht	:iedere uiting van onvrede over de dienstverlening.
Bewindvoerder	: BSF FINANCE.
Klager	:een persoon die een klacht indient bij BSF FINANCE.
Cliënt	:de bij BSF FINANCE onder bewindgestelde persoon.
Aangeklaagde	:de persoon tegen wie de klacht ingediend wordt.

2. Artikel Geschillen

Indien tussen een cliënt en BSF FINANCE een geschil is ontstaan over de wijze waarop door laatstgenoemde is omgegaan met de materiële belangen van de cliënt, zal in eerste instantie door de direct betrokkenen getracht worden het geschil in onderling overleg op te lossen. Op het moment dat dit niet lukt, kunt u een schriftelijke klacht indienen bij BSF FINANCE. Zodra BSF FINANCE een klacht ontvangt zal de klachtenprocedure in gang worden gezet.

3. Artikel Klachten

3.1. Indien een geschil niet op de in artikel 2 omschreven wijze wordt opgelost, heeft de cliënt het recht een klacht in te dienen bij BSF FINANCE met betrekking tot:

- de wijze waarop de bewindvoerder van BSF FINANCE met de materiële belangen van de cliënt is omgegaan;
- de uitvoering van de tussen de cliënt en BSF FINANCE gesloten overeenkomst
- de wijze van bewindvoering door de bewindvoerder van BSF FINANCE.

3.2. De klacht dient schriftelijk ingediend te worden bij BSF FINANCE. Deze regeling geldt uitsluitend voor cliënten van de organisatie. Zij kunnen zich bij de indiening en behandeling van bezwaren en klachten door iemand laten vertegenwoordigen en/of bijstaan. Een bezwaar of klacht dient schriftelijk te worden ingediend en voorzien te zijn van het volgende:

- Naam en adres van de melder
- De datum van vermelding van het bezwaar of de klacht
- Een omschrijving van het bezwaar of de klacht
- Naam van de persoon tegen wie de klacht is gericht
- Indien aanwezig bewijsstukken toevoegen
- Ondertekening.

3.3. Binnen 14 dagen na ontvangst van de klacht zal BSF FINANCE de ontvangst bevestigen aan de cliënt.

4. Artikel Afdoening in der minne

De bewindvoerders zullen nagaan of de klager door middel van een informele afhandeling van zijn klacht tevreden gesteld kan worden. Zodra BSF FINANCE en klager tot informele overeenkomst zijn gekomen, vervalt de verplichting tot het verder toepassen van de klachtenregeling.

5. Artikel Geen verplichting tot klachtbehandeling

BSF FINANCE is niet verplicht een klacht te behandelen:

- indien zij betrekking heeft op een klacht welke reeds eerder met inachtneming van deze regeling is afgedaan.
- indien er langer dan 6 maanden tussen gedrag/handeling en indiening van de klacht is verstreken.
- indien het belang van de klager dan wel het gewicht van het gedrag naar redelijke maatstaven onvoldoende is.

Van het niet in behandeling nemen van de klacht stelt de BSF FINANCE de klager zo spoedig mogelijk, doch uiterlijk na 2 weken na ontvangst van de klacht schriftelijk in kennis.

6. Artikel **Hoor en wederhoor**

BSF FINANCE stelt de klager en diegene op wiens gedrag/handeling de klacht betrekking heeft in de gelegenheid te worden gehoord.

Van het horen van de klager kan worden afgezien indien de klager heeft verklaard geen gebruik te willen maken van het recht te worden gehoord. Van het horen wordt een verslag gemaakt. Een afschrift hiervan wordt aan de klager en indien er sprake is van een gemachtigde, aan hem of haar toegezonden. Een klacht kan verschillende gronden hebben. Het kan betrekking hebben op de behandeling aan te telefoon, afspraken die niet zijn nagekomen, enz.

Hierbij dient u ook rekening te houden met het feit dat de bewindvoerder zich aan de richtlijnen dient te houden van de rechtbank. Hierdoor kunnen er ook beslissingen worden genomen, waar cliënt het niet mee eens is, ter bescherming van de cliënt om problemen te voorkomen.

7. Artikel **Afhandeling klacht**

Nadat er voldoende informatie beschikbaar is om deze klacht af te handelen zal de cliënt schriftelijk op de hoogte gesteld worden van de verdere stappen. In dit schrijven zal worden vermeld:

- Datum waarop de klacht werd ontvangen
- Informatie door wie de klacht in behandeling is genomen
- Resultaten van het onderzoek naar de klacht
- de klacht wordt binnen 6 weken afgehandeld
- Eventueel te nemen acties door BSF FINANCE

De wijze van behandeling wordt bepaald door BSF FINANCE, echter met inachtneming van het volgende:

- BSF FINANCE hoort de cliënt en de bewindvoerder op wie de klacht betrekking heeft, tenzij het bestuur van oordeel is dat de klacht niet ontvankelijk of kennelijk ongegrond is
- BSF FINANCE kan, indien dat wenselijk geacht wordt, ook anderen horen
- BSF FINANCE deelt dat schriftelijk mede aan de cliënt en bewindvoerder
- Beide partijen kunnen zich tijdens de behandeling van de klacht doen bijstaan door een ander
- BSF FINANCE lost de klacht zo mogelijk door bemiddeling op en deelt het resultaat daarvan schriftelijk mede aan de cliënt en de bewindvoerder
- Behandeling van de klacht vindt niet in het openbaar plaats.

BSF FINANCE 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 BSF FINANCE zich heeft verbonden
- Na afweging van alle feiten en omstandigheden in redelijkheid toelaatbaar is.

8. Artikel **Behandeling door externen**

Mochten BSF FINANCE en de klager niet tot een overeenstemming kunnen komen in de afhandeling van de desbetreffende klacht, bestaat er voor klager de mogelijkheid om de klacht in te dienen bij de NBPB (Nederlandse Brancheorganisatie voor professionele Bewindvoerders)

Zij zullen als externe klachtenbehandelaar optreden en de klachtenprocedure opnieuw doorlopen. Zij zal beide partijen, klager en BSF FINANCE op de hoogte stellen van de bevindingen en eventuele conclusie.

9. Artikel **Geen overeenstemming**

Indien de klager en BSF FINANCE zelfs na interventie van de externe klachtenbehandelaar niet tot een overeenstemming komen, heeft de klager het recht de klacht schriftelijk in te dienen bij het kantongerecht waar de beschikking tot onder bewindstelling van de cliënt is gedaan, met een afschrift aan BSF FINANCE.

10. Artikel **Archivering**

De klacht zal worden toegevoegd aan het cliëntendossier.

11. Artikel **Citeertitel, bekendmaking en werking**

Deze regeling kan worden aangehaald als klachtenregeling van BSF FINANCE. De klachtenregeling wordt aan cliënten uitgereikt bij het tekenen van de Voorlopige Overeenkomst.

12. Artikel **Slotbepaling**

Iedere betrokkene bij de behandeling van een bezwaar of klacht is verplicht tot geheimhouding ten aanzien van alle partijen betreffende de gegevens die hen bij de behandeling van het verschil ter kennis zijn gekomen.

Klacht kunt u indienen bij:

BSF FINANCE
Schipholweg 1/ 5.03
2034LS Haarlem