

GESCHILLEN & KLACHTEN REGLEMENT

Artikel 1	Begrippen
1. Bewindvoerder	BinC Bewindvoering, (hierna aangeduid als BinC) de rechtspersoon die formeel optreedt als bewindvoerder over de vermogensbestanddelen van natuurlijke personen, de bewindvoerder zelf en de medewerkers in dienst van BinC .
2. Cliënt	De persoon of personen waarmee BinC een financiële overeenkomst heeft, dan wel een rechthebbende waarvan de vermogensbestanddelen onder bewind zijn gesteld en BinC is benoemd tot bewindvoerder en of curator.
3. Klager	Cliënt(en) of diens rechtsvertegenwoordiger die een geschil/bezwaar of klacht indient.
4. De aangeklaagde	De aangeklaagden kunnen zijn; - BinC als zijnde de rechtspersoon - R.E. Lamping, als zijnde bewindvoerder - Medewerkers of stagiaires, in dienst of werkzaam bij BinC
5. Geschil/Bezwaar	Een mondelinge of schriftelijke uiting van onvrede over de dienstverlening van BinC .
6. Klacht	Een schriftelijke en uitdrukkelijk als klacht aangemerkte, gemotiveerde, uiting van onvrede over de dienstverlening van BinC .

Artikel 2 **Geschillen**

Indien er tussen cliënt en bewindvoerder een geschil is ontstaan over de werk- of handelwijze van laatstgenoemde, zal in eerste instantie door de direct betrokkene getracht worden het geschil in onderling overleg op te lossen.

Artikel 3 **De geschil/bezwaar procedure**

Een geschil/bezwaar wordt na schriftelijke ter kennisgeving aan de directie, zo snel mogelijk doch uiterlijk binnen 10 werkdagen, in behandeling genomen. De behandelaar zal trachten om met klager tot een oplossing te komen. Mocht dat niet lukken, dan zal de behandelaar de klacht aan de directie voorleggen. Deze zal, eventueel in nader overleg met de betrokkenen (medewerker en cliënt), een minnelijke oplossing zoeken. Cliënt ontvangt een schriftelijke bevestiging van de wijze waarop het geschil/bezwaar door de directie is besloten.

Indien het eindoordeel/beslissing van de directie niet naar tevredenheid van cliënt is, kan deze een klacht indienen.

Artikel 4 **Klachten**

Indien de Bewindvoerder wordt aangesproken wordt op diens gedraging, handelen of nalaten en deze niet opgelost kunnen worden in onderling overleg, zoals in Artikel 2 omschreven, dan kan/kunnen door de betrokken perso(o)n(en) bij de directie van de Bewindvoerder een schriftelijke klacht ingediend worden.

Het laat onverlet, dat klager zich ook kan wenden tot een daartoe bevoegde rechtelijke instantie om te komen tot een bindende uitspraak. Daarbij zal immer domicilie gekozen worden bij de daartoe bevoegde instantie te Arnhem.

Artikel 5. **Klachtenprocedure – De Klacht indienen**

Klachten kunnen uitsluitend schriftelijk en gemotiveerd worden ingediend. Een klacht moet tenminste omvatten:

- De naam en adresgegevens van de klager.
- De datum waarop de klacht is verzonden.
- Een duidelijke vermelding dat het een klacht betreft.
- De naam van de persoon waartegen de klacht gericht is.
- Een duidelijke omschrijving van het gedrag, het handelen of nalaten alsmede de dag, tijdstip of periode waarin dit heeft plaatsgevonden, waartegen de klacht is gericht.
- Eventuele vermelding van getuigen (naam, adres en telefoonnummer) of bewijsstukken.

Een ingediende klacht die niet voldoet aan bovenstaande vereisten zal niet in behandeling genomen worden, waarvan klager binnen 10 werkdagen schriftelijk bevestiging zal ontvangen.

Artikel 6. Klachtenprocedure – Niet ontvankelijk

Een klacht wordt niet ontvankelijk verklaart indien:

1. deze reeds eerder, met in achtneming van deze regeling, is afgedaan.
2. de termijn tussen de klacht en de gebeurtenis langer is dan 6 maanden.
3. indien de grond van de klacht naar redelijke maatstaven onvoldoende is.
4. de klacht onvoldoende in het belang van de cliënt wordt geacht.

Artikel 7. Klachtenprocedure – Behandeling & Termijn

1. De klacht wordt door de directie in behandeling genomen.
2. De behandelaar van de klacht bevestigt de ontvangst van de klacht schriftelijk binnen 10 werkdagen.
3. De behandelaar van de klacht zend een afschrift van de klacht en de daarbij behorende stukken door aan diegene op wiens gedrag de klacht betrekking heeft.
4. De behandelaar van de klacht administreert en registreert de binnengekomen klacht en houdt controle op de voortgang.
5. Binnen 6 weken na ontvangst van de klacht, neemt de directie van **BinC** een schriftelijke en gemotiveerde beslissing, welke aan klager zowel als betrokkene ter hand gesteld zal worden.
6. De termijn van 6 weken kan met maximaal 20 werkdagen worden verdaagd. Zowel klager als de aangeklaagde worden hiervan schriftelijk op de hoogte gesteld.

Artikel 8. Klachtenprocedure – Hoor en wederhoor

1. De directie stelt klager en degene op wiens gedrag de klacht betrekking heeft, hetzij afzonderlijk, hetzij gezamenlijk, in de gelegenheid te worden gehoord en kan trachten tussen partijen te bemiddelen.
2. Klager heeft, na schriftelijke opgave, het recht af te zien om gehoord te worden.
3. De directie kan, indien hij dat nodig acht, ook anderen horen.
4. Beide partijen kunnen zich tijdens de behandeling van de klacht doen bijstaand of vertegenwoordigen door één ander. Bij vertegenwoordiging en dus afwezigheid van de klager zelf, zal een schriftelijke machtiging worden verlangd.
5. De behandeling van de klacht vind niet in het openbaar plaats.
6. Van het horen wordt verslag gemaakt.

Artikel 9. Klachtenprocedure – Rechten en Beroep

1. Indien de klager van mening is, dat de directie geen bevredigend besluit heeft genomen ten aanzien van zijn klacht, dan heeft de cliënt de mogelijkheid om een klacht in te dienen bij het verenigingsbureau van NBPB. Een klacht wordt bij het Verenigingsbureau niet ontvankelijk verklaart dan wel de behandeling van de klacht wordt gestaakt, indien de klager zich voor of tijdens de behandeling ter zake van dezelfde klacht tot de kantonrechter of andere burgerlijke rechter heeft gewend.
2. Indien klager besluit zich rechtstreeks tot de rechtelijke macht te wenden, wordt bepaald, dat domicilie gekozen dient te worden in Arnhem.

Artikel 10. Slotbepalingen

1. De klachtenregeling is, voor onbepaalde tijd in werking getreden voor alle klachten ontstaan na 01-06-2011.
2. Deze regeling kan worden aangehaald als het klachtenreglement van **BinC**.
3. Het klachtenreglement wordt op verzoek digitaal toegezonden.
4. **BinC** maakt het bestaan van dit klachtenreglement middels publicatie op haar website bekend.

Een kopie-exemplaar is door mij/ons ontvangen. Voor gezien en ontvangst, d.d.

Handtekening van:

Handtekening van: