



Klachten reglement

Artikel 1:

Indien u niet tevreden bent over de manier waarop uw financiën beheerd worden bij budget ondersteuning Utrecht kunt u dit ten alle tijden aangeven bij de bewindvoerder. Dit kan telefonisch, schriftelijk of per mail. Er zal dan direct gekeken worden naar mogelijke oplossingen.

Indien wenselijk kan er ook een gesprek bij u thuis plaats vinden.

Artikel 2:

Indien u het gevoel heeft niet voldoende gehoord te worden in u ontevredenheid/klacht kunt u schriftelijk een klacht indienen bij Budget Ondersteuning Utrecht. Binnen 3 weken ontvangt u een reactie op uw klacht.

Er zal vervolgens een gesprek gepland worden om samen tot een oplossing te komen.

Artikel 3:

Indien u niet tot overeenstemming komt met uw bewindvoerder dan kunt u uw klacht indienen bij de beroepsvereniging NBPB. Daar zal uw klacht in behandeling worden genomen door een onafhankelijke klachtencommissie.

Hoe u uw klacht kunt indienen bij de beroepsvereniging NBPB vindt u op de achter zij van dit reglement

Contact gegevens:

Budget Ondersteuning Utrecht
Postbus 10122
3505 AB Utrecht
Tel: 06-27853948
E-Mail: info@budgetondersteuningutrecht.nl

NBPB
afd. Klachtencommissie
Postbus 574
1620 AN HOORN
E-mail klachtencommissie:
klachtencommissie@nbpb.nl

KLACHTEN REGLEMENT

ARTIKEL 1 BEGRIJPSBEPALINGEN

1. Klacht: Een schriftelijke en uitdrukkelijk als klacht ingediende uiting van onvrede over de dienstverlening van een bij de beroepsvereniging aangesloten bewindvoerder.
2. Klachtencommissie: Een vaste commissie van de beroepsvereniging die belast is met behandeling van de klachten.
3. Rechthebbende: De persoon die onder bewind is gesteld of voorheen onder bewind is gesteld geweest.

ARTIKEL 2

Een ieder persoon of organisatie kan een klacht indienen over een bij de beroepsvereniging aangesloten professionele bewindvoerder. Deze persoon of organisatie kan zich door een gemachtigde of een vertegenwoordiger bij laten staan, waarvoor en indien het geval een schriftelijke machtiging overlegd dient te worden.

ARTIKEL 3

Al de leden van de beroepsvereniging hebben een eigen klachtenreglement. Voor een klacht door de commissie in behandeling wordt genomen dient gebruik gemaakt te zijn van het klachtenreglement van het individuele lid van de beroepsvereniging of een eventuele procedure bij de rechtbank.

ARTIKEL 4

Klachten worden behandeld door de klachtencommissie. Deze laat de klacht registreren bij het met de registratie belaste commissie lid. Deze draagt er zorg voor dat er binnen 7 dagen een bevestiging verzonden wordt, stelt een onderzoek in, formuleert de klacht zo nodig nader, hoort de rechthebbende en/of diens vertegenwoordiger en tracht de klacht door bemiddeling op te lossen. De behandeltermijn bedraagt in de regel 8 weken. De klachtencommissie kan deze termijn, indien nader en zorgvuldiger onderzoek vereist is, verlengen.

De rechthebbende alsmede de bewindvoerder waarop de klacht betrekking heeft, wordt schriftelijk en gemotiveerd in kennis gesteld van de bevindingen van het onderzoek naar de klacht evenals van de eventuele verdere maatregelen die naar aanleiding van de bevindingen ondernomen zijn of zullen worden. Behandeling van de klacht vindt niet in het openbaar plaats.

ARTIKEL 5

Klachten worden door de commissie getoetst en beoordeeld op de door de beroepsvereniging vastgestelde kwaliteitseisen en gedragscode.

ARTIKEL 6

De beroepsvereniging kent een vaste klachtencommissie, bestaande uit vier leden van de beroepsvereniging. Indien er een klacht ingediend wordt over een commissielid zal deze tijdelijk zijn taken in de commissie stil leggen en vervangen worden door een ander lid van de beroepsvereniging.

ARTIKEL 7

Deze regeling treedt in werking op 1 juli 2010 en geldt voor onbepaalde tijd.