

Bezwaren- en klachtenregeling

Algemene bepalingen

Artikel 1

In deze regeling wordt verstaan onder:

De organisatie:	StartUp Bewindvoering
Bewindvoerder:	de bewindvoerder die het bewind daadwerkelijk uitvoert en rekening en verantwoording daarvoor aflegt.
Cliënt:	een onder bewind gestelde bij wie de organisatie tot bewindvoerder is benoemd.
Bezwaar:	een mondeling of schriftelijke uiting van onvrede over de dienstverlening.
klacht:	een schriftelijk en uitdrukkelijk als klacht bij de organisatie ingediende uiting van onvrede over de dienstverlening van de organisatie.

Artikel 2 Bezwaren

Een bezwaar wordt zo spoedig mogelijk behandeld door de bewindvoerder. Deze tracht het bezwaar telefonische of schriftelijk in overleg met de cliënt op te lossen. De cliënt ontvangt schriftelijk bericht van de wijze waarop het bezwaar door de bewindvoerder is afgedaan. Is de cliënt niet tevreden gesteld dan kan de cliënt een klacht indienen.

Artikel 3 Indienen klacht

De klager staat altijd vrij om direct naar de kantonrechter te gaan indien deze een klacht heeft

- Tot het indienen van een klacht zijn bevoegd:
 - De cliënten van StartUp Bewindvoering.
 - Voormalige cliënten van StartUp Bewindvoering c.q. hun wettelijke vertegenwoordiger, mits de klacht is ingediend binnen een termijn van twaalf maanden na het beëindigen van de samenwerking.
 - Erfgenamen van cliënten binnen een termijn van zes maanden na het overlijden van de cliënt.
- Een klacht indienen: De klager kan zich telefonisch, per post of per e-mail richten tot StartUp Bewindvoering BV. Het verdient de voorkeur om de klacht schriftelijk in te dienen. U kunt hiervoor ook het Klachtenformulier gebruiken.

In de klacht dient te zijn opgenomen:

 - De naam, het adres en de woonplaats van de betreffende (voormalige) cliënt.
 - De feiten en gronden waarop de klacht berust en (indien van toepassing) bewijsstukken.
- Het klachtenformulier kunt u opvragen bij StartUp Bewindvoering.
- In geval de cliënt zich door een derde laat vertegenwoordigen, dient tevens een volmacht te worden overgelegd.
- U ontvangt binnen twee weken een schriftelijke bevestiging van ontvangst van de ingediende klacht.

Artikel 4 - Ontvankelijkheid

- De klachtenafdeling stelt een onderzoek in naar de feiten en omstandigheden van de klacht, waarbij de klacht zo nodig nader wordt geformuleerd. Hij/zij beoordeelt of:
 - De klacht is gericht tegen StartUp Bewindvoering en bedrijfsvoering als omschreven in de Algemene Voorwaarden, de standaard taakomschrijving van de bewindvoerder of omschreven in de overeenkomst Inkomensbeheer;
 - De klager zich niet ter zake van dezelfde klacht tot de rechter heeft gewend;
- De klachtenafdeling verklaart de klacht niet-ontvankelijk indien 3.1.a of 3.1.b van toepassing is.
 - Klachten betreft wettelijk omschreven taken, tarieven of standaardprocedures kunt u indienen bij de NBPB, NVVK, de kantonrechter of de nationale ombudsman.
 - Indien de klacht reeds is ingediend bij de kantonrechter, zal de afhandeling van de klacht via de rechtbank lopen.
- De klager wordt zo spoedig mogelijk schriftelijk van een beslissing als bedoeld in lid 2 op de hoogte gesteld.

Artikel 5 – behandeling van de klacht

- 5.1. De klachtenafdeling zal desbetreffende bewindvoerder of inkomensbeheerder om een inhoudelijke reactie vragen betreft de klacht.
- 5.2. De zaakbehandelaar waarover is geklaagd, is verplicht om binnen vier weken gemotiveerd te reageren op gevraagde nadere informatie. Bij in gebreke blijven door de betrokkene zal de zaak op basis van de aanwezige stukken worden afgehandeld. De klacht wordt binnen zes weken volledig afgehandeld.
- 5.3. De klachtenafdeling beoordeelt of de gedraging waarover geklaagd wordt:
 - 5.3.a. In strijd is met op professionele bewindvoerders en inkomensbeheerders van toepassing zijnde wet- en regelgeving.
 - 5.3.b. In strijd is met de kwaliteit, professionaliteit, dienstverleningstandaard en werkprocessen waartoe StartUp Bewindvoering zich heeft verbonden.
 - 5.3.c. In strijd is met de redelijkheid en de billijkheid.
- 5.5. Teneinde tot een afgewogen oordeel te kunnen komen bestudeert de klachtenafdeling het klachtdossier en beoordeelt op grond daarvan de voorgelegde klacht. Indien wenselijk wordt geacht kunnen de klager en de zaakbehandelaar nader worden gehoord. Dit kan telefonisch of via andere media gebeuren.
- 5.6. De klachtenafdeling kan, indien wenselijk wordt geacht, informatie inwinnen bij derden die bij de klacht betrokken zijn.
- 5.7. De klachtenafdeling doet de klacht zoveel mogelijk schriftelijk af.
- 5.8. De klachtenafdeling kan besluiten de klacht niet-ontvankelijk, ongegrond, gedeeltelijk gegrond of gegrond te verklaren. Het besluit is met redenen omkleed.
- 5.9. De klager en het lid op wie de klacht betrekking heeft worden zo spoedig mogelijk schriftelijk op de hoogte gesteld van een beslissing als bedoeld in het voorgaande lid.
- 5.10. De klachtenafdeling kan voorstellen doen om tot een oplossing van de klacht te komen indien er sprake is van een (gedeeltelijk) gegronde klacht.

Artikel 6 - geheimhouding

StartUp Bewindvoering en al haar medewerkers zijn tot geheimhouding verplicht. Dit betekent dat zij alle informatie waarvan zij in, of in verband met, de uitoefening van hun functie kennis dragen niet verder bekend zullen maken dan strikt noodzakelijk is voor de uitvoering van hun taken zoals deze zijn vastgelegd in dit reglement.

Artikel 7 – U bent het niet eens met de beslissing

Indien u het niet eens bent met de beslissing of de afhandeling van uw klacht, kunt u zich wenden tot de kantonrechter. U dient uw schrijven te richten aan de kantonrechter, ter attentie van het bewindsbureau van de rechtbank waar de onder bewindstelling is uitgesproken. Vermeldt bij voorkeur tevens uw BM nummer.

Voordat u overgaat tot het indienen van een klachten raden wij u toch aan om in gesprek te gaan met uw bewindvoerder/ contactpersoon om in een gesprek weer overeenstemming te bereiken. Is dit toch niet mogelijk gebleken dan kunt u middels onderstaand klachtenformulier uw klacht bij ons kenbaar maken.

KLACHTENFORMULIER STARTUP BEWINDVOERING

Met behulp van dit formulier kunt u een klacht indienen bij StartUp Bewindvoering . Om uw klacht zo goed mogelijk te kunnen behandelen is het belangrijk dat u de gegevens op het formulier goed invult en zo nauwkeurig mogelijk uw klacht omschrijft. Voordat u uw klacht daadwerkelijk doet adviseren wij u om de taakomschrijving van de bewindvoerder goed door te lezen. Deze heeft u ontvangen bij het huisbezoek. De taakomschrijving van de bewindvoerder is tevens via StartUp Bewindvoering Bewindvoering, of via www.rechtspraak.nl op te vragen. Uw klacht wordt zo spoedig mogelijk behandeld. U ontvangt binnen 14 dagen een schriftelijke reactie op uw klacht. Indien u niet tevreden bent over de afhandeling van uw klacht kunt u uw klacht nogmaals voorleggen aan de kantonrechter.

Voorletters en naam: _____
Straat, huisnummer: _____
Postcode en woonplaats: _____
Emailadres: _____
Naam Bewindvoerder: _____
Datum: _____

Handtekening:

Beschrijf hier uw klacht:

Aantal bijlagen: _____