

Klachtenregeling Budgetcoach Limburg

Budgetcoach Limburg wil er alles aan doen om u tevreden te stellen. Mocht u desondanks niet tevreden zijn over onze dienstverlening, dan willen wij er graag samen met u uitkomen. Wanneer u dan nog van mening bent dat Budgetcoach Limburg in gebreke blijft kunt u onderstaande procedure volgen.

Artikel 1 – algemene bepalingen

In deze regeling wordt verstaan onder:

- organisatie: Doré & Partners adviesgroep, handelend onder de naam Budgetcoach Limburg en hierna te noemen de organisatie of Budgetcoach Limburg
- bewindvoerder: Nicole Doré
- budgetbeheerder: Nicole Doré en/of Judith Doré
- cliënt: een onder bewind gestelde bij wie Nicole Doré namens Budgetcoach Limburg tot bewindvoerder is benoemd of iemand met wie de organisatie een overeenkomst tot budgetbeheer heeft gesloten
- 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 – regeling

Deze regeling geldt uitsluitend voor cliënten van Budgetcoach Limburg te Echt. Zij kunnen zich bij de indiening en behandeling van bezwaren en klachten door iemand laten vertegenwoordigen en/of bijstaan.

Artikel 3 – bezwaren

Een bezwaar wordt zo spoedig mogelijk maar in ieder geval binnen 1 maand behandeld door de bewindvoerder en/of budgetbeheerder van de organisatie. Deze tracht het bezwaar telefonisch of schriftelijk in overleg met de cliënt op te lossen. Is de cliënt niet tevreden gesteld dan kan hij/zij een klacht indienen.

Artikel 4 – klachten

De klacht dient schriftelijk te worden ingediend. De klacht zal worden geregistreerd in een klachtendossier. Na ontvangst zal de klacht zo spoedig mogelijk, maar uiterlijk binnen 1 maand, worden behandeld. Budgetcoach Limburg gaat na of de handelwijze waarover is geklaagd in strijd is met een wettelijk voorschrift en of deze in overeenstemming is met de dienstverlening waartoe de organisatie zich heeft verbonden. De klager wordt schriftelijk en gemotiveerd in kennis gesteld van de bevindingen van het onderzoek naar de klacht alsmede van de verdere maatregelen naar aanleiding van de bevindingen die ondernomen zijn of zullen worden.

Een klacht hoeft niet in behandeling te worden genomen of wordt gestaakt indien:

- het een gedraging en/of uitlating betreft die langer dan een jaar voor indiening van de klacht heeft plaatsgevonden
- als de cliënt zich voor of tijdens de behandeling ter zake van hetzelfde bezwaar of dezelfde klacht tot een kantonrechter of een andere burgerlijke rechter heeft gewend

Wanneer de interne klachtenprocedure is doorlopen en cliënt ontevreden is over het resultaat, is het mogelijk beroep aan te tekenen bij de Nederlandse Beroepsvereniging voor Professionele Bewindvoerders (NBPB).

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