

Klachtenregeling

1. Klachtenregeling Money Planner.

Algemene bepalingen:

Artikel 1

In deze regeling wordt verstaan onder:

De organisatie: Money Planner

Bewindvoerder: degene die het bewind daadwerkelijk uitvoert en daarvoor rekening en verantwoording aflegt.

Cliënt: een persoon die bij Money Planner onder bewind gesteld is.

Klacht: een schriftelijke uiting van onvrede over de dienstverlening van de organisatie.

Artikel 2

Deze regeling geldt voor cliënten van Money Planner, evenals voor iedereen die gerechtigd is de Bewindvoering voor cliënt te verzoeken als bedoeld in artikel 432, eerste en tweede lid, van Boek 1 van het Burgerlijk Wetboek. Cliënten kunnen zich bij indiening en behandeling van klachten door iemand laten vertegenwoordigen en/of bijstaan.

Klachten

Artikel 3

1. Een klacht kan worden ingediend door het versturen van een brief met daarin een duidelijke omschrijving van de klacht, tijdstip en omschrijving situatie. Deze brief kan worden gestuurd naar het postadres van Money Planner. Indien de persoon niet in staat is om de klacht schriftelijk in te dienen, mag deze ook mondeling worden ingediend bij Money Planner.
2. Een klacht wordt binnen 3 dagen na ontvangst in behandeling genomen door de bewindvoerder of diens vervanger. Deze formuleert de klacht zo nodig nader. De cliënt ontvangt een ontvangstbevestiging.
3. De bewindvoerder bepaalt de wijze van behandeling, echter met inachtneming van het volgende:
 - a. De bewindvoerder hoort de cliënt in persoon of telefonisch.
 - b. De bewindvoerder lost de klacht zo mogelijk direct op.
 - c. Indien de klacht niet direct op te lossen is, wordt de klacht in onderzoek genomen, de cliënt wordt hiervan schriftelijk op de hoogte gesteld.
 - d. Het onderzoek neemt maximaal 3 weken in beslag.
 - e. Het onderzoek wordt uitgevoerd door een van de bewindvoerders waarmee Money Planner samenwerkt, zodat de klacht op objectieve wijze onderzocht kan worden.
4. Bij de behandeling van de klacht gaat de bewindvoerder na of de klacht:
 - a. In strijd is met een wettelijk voorschrift of een voor de organisatie geldende regeling.
 - b. In overeenstemming is met de dienstverlening waartoe de organisatie zich heeft verbonden en/of
 - c. Na afweging van alle feiten en omstandigheden in redelijkheid toelaatbaar is.
5. De klager wordt schriftelijk en gemotiveerd in kennis gesteld van de bevindingen van het onderzoek naar de klacht, evenals van de eventueel verdere maatregelen die naar aanleiding van de bevindingen genomen zijn of zullen worden.

Artikel 5

1. Een klacht hoeft niet in behandeling te worden genomen, indien het een gedraging en/of uitlating betreft die langer dan een jaar voor indiening van de klacht heeft plaatsgevonden.
2. Van het niet in behandeling nemen van de klacht wordt de klager binnen een termijn van 2 weken na ontvangst van de klacht, schriftelijk in kennis gesteld.

Geheimhoudingsplicht

Artikel 6

Alle betrokkenen 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.

Archivering

Artikel 7

Money Planner is verantwoordelijk voor het archiveren van de afgedane klachten; dit zal worden bijgehouden in een klachtendossier. Waar mogelijk zal de werkwijze worden aangepast om dergelijke klachten in de toekomst te voorkomen.

Slotbepalingen

Artikel 8

Een klacht wordt niet in behandeling genomen, of de behandeling wordt gestaakt als de cliënt zich voor of tijdens de behandeling terzake van dezelfde klacht tot de kantonrechter of een andere burgerlijke rechter heeft gewend.

Artikel 9

Deze regeling treedt inwerking op 1 januari 2016 en geldt voor onbepaalde tijd. Aan deze regeling wordt bekendheid gegeven door publicatie op de website.

2. Klacht indienen bij de NBPB

Als de klacht niet naar tevredenheid is opgelost is er een mogelijkheid de klacht na behandeling voor te leggen aan de geschillencommissie van de NBPB.

De NBPB is de branchevereniging voor bewindvoerders.

U kunt op www.nbpb.nl/klachten zien hoe deze procedure in zijn werk gaat.

3. Klacht indienen bij de kantonrechter

Het is ook mogelijk uw klacht schriftelijk kenbaar te maken bij de kantonrechter. De kantonrechter is degene aan wie een bewindvoerder verantwoording af moet leggen. De kantonrechter zal de klacht onderzoeken en indien nodig een zitting plannen om hoor en wederhoor te plegen bij zowel de cliënt als de bewindvoerder.