

Klachtenregeling Fresh Start Bewindvoering

Artikel 1

In deze regeling wordt verstaan onder:

Organisatie: Fresh Start Bewindvoering.

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

Client: een persoon die bij Fresh Start Bewindvoering onder bewind is gesteld.

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

Artikel 2

Deze regeling geldt voor een ieder die gerechtigd was het bewind van de betreffende cliënt van Fresh Start Bewindvoering te verzoeken als bedoeld in artikel 432, eerste en tweede lid, van Boek 1 van het Burgerlijk Wetboek. Zij kunnen zich bij de indiening en behandeling van klachten door iemand laten vertegenwoordigen of bijstaan.

Artikel 3

1. Een klacht dient schriftelijk en ondertekend te worden ingediend onder vermelding van naam en adres van klager, de datum van de klacht en een omschrijving van de klacht.
2. De klacht moet worden gestuurd naar Fresh Start Bewindvoering, Postbus 2980 BB Ridderkerk.
3. De klacht wordt zo spoedig mogelijk na ontvangst in behandeling genomen door de bewindvoerder of diens vervanger. Deze formuleert de klacht zo nodig nader. De cliënt ontvangt een ontvangstbevestiging.
4. 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 door telefonisch of schriftelijk overleg met de cliënt.
 - 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 wordt uitgevoerd door een van de bewindvoerders met wie Fresh Start Bewindvoering samenwerkt, zodat de klacht objectief onderzocht wordt.

Artikel 5

1. Bij de behandeling van de klacht gaat de bewindvoerder, bedoeld in artikel 4, vierde lid, onderdeel d, na of het feit waarover geklaagd is:

- 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 verbonden heeft; of
- c. na afweging van alle feiten en omstandigheden in redelijkheid toelaatbaar is.

2. De klager wordt uiterlijk binnen zes weken na ontvangst door de organisatie van de klacht schriftelijk en gemotiveerd in kennis gesteld van beslissing op de klacht, evenals van de eventuele maatregelen die naar aanleiding van de klacht getroffen zijn of zullen worden.

Artikel 6

1. Een klacht wordt niet in behandeling genomen of de behandeling wordt gestaakt als:

- a. de cliënt zich voor of tijdens de behandeling van de klacht met dezelfde klacht tot de kantonrechter of een andere burgerlijke rechter heeft gewend;
- b. het feit waarover geklaagd wordt langer dan drie maanden voor indiening van de klacht als bedoeld in artikel 3, eerste lid, heeft plaatsgevonden; of
- c. de klacht anoniem is.

2. Van het niet in behandeling nemen van de klacht wordt de klager binnen twee weken na ontvangst van de klacht, schriftelijk in kennis gesteld.

Artikel 7

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 zoals deze zijn vastgelegd in dit klachtenreglement.

Artikel 8

Fresh Start Bewindvoering archiveert de afgedane klachten.

Artikel 9

Als de klacht niet naar tevredenheid is opgelost na behandeling door Fresh Start Bewindvoering, dan kan cliënt zich wenden tot de onafhankelijke klachtencommissie van de Branchevereniging Professionele Bewindvoerders en Inkomensbeheerders (BPBI). De procedure voor het indienen van een klacht bij de branchevereniging vindt u in haar klachtenreglement, te raadplegen via haar website <http://www.bpbi.nl/particulieren.html?p=240>.

Artikel 10

Het is ook mogelijk uw klacht schriftelijk kenbaar te maken aan de kantonrechter die de bewindvoerder heeft benoemd en aan wie de bewindvoerder rekening en verantwoording af moet leggen. De kantonrechter zal de klacht onderzoeken en indien nodig een zitting plannen om hoor en wederhoor toe te passen. Artikel 6 is van toepassing.

Artikel 11

Deze regeling treedt in werking op 1 januari 2016 en geldt voor onbepaalde tijd.