



KLACHTENREGELING SINNEMA BEWIND EN EXECUTELE

Versie 2.0 – 01-01-2022

Waar mensen werken ontstaan misverstanden en worden soms fouten gemaakt. Dit geldt ook voor uw budgetbeheerder/bewindvoerder. Veel cliënten zijn tevreden. Maar zijn er vragen of klachten, dan willen wij dat graag weten.

Wij stellen het op prijs als u uw ontevredenheid gewoon met ons bespreekt. Wij zullen dan proberen uw klacht op een bevredigende manier af te handelen en het vertrouwen te herstellen. Daarnaast proberen wij de oorzaak van de klacht op te sporen en waar mogelijk weg te nemen. Zo kunnen wij herhaling voorkomen en onze werkwijze beter afstemmen op de wensen van onze cliënten.

Tips voor het gesprek waarin u aangeeft niet tevreden te zijn over onze dienstverlening:

- reageer zo snel mogelijk;
- maak een aparte afspraak om uw kwestie te bespreken;
- zet uw klacht op papier;
- neem iemand mee ter ondersteuning;
- wees bereid om samen tot een oplossing te komen.

Mocht dit niet leiden tot het wegnemen van uw ontevredenheid dan kunt u een klacht indienen volgens onderstaand klachtenreglement.

Artikel 1 – Begripsomschrijving

Klacht: iedere schriftelijk en uitdrukkelijk als klacht ingediende uiting van onvrede over de dienstverlening dan wel behandeling van Sinnema Bewind en Executele;

Klager: een persoon die een klacht indient bij Sinnema Bewind en Executele;

Aangeklaagde: de bij Sinnema Bewind en Executele werkzame budgetbeheerder/bewindvoerder/medewerker tegen wie een klacht ingediend wordt;

Klachtbehandelaar: intern of extern aangesteld persoon die de klacht behandelt;

Bedrijfsleiding: degene die belast is met de dagelijkse leiding van de onderneming.

Artikel 2 – Bereik

Klachten kunnen uitsluitend worden ingediend worden door:

1. cliënten van Sinnema Bewind en Executele of hun wettelijke vertegenwoordiger;
2. degene die gerechtigd is het bewind te verzoeken als bedoeld in artikel 432, eerste en tweede lid van Boek 1 van het Burgerlijk Wetboek (zie opsomming)*.
3. voormalig cliënten of hun wettelijk vertegenwoordiger, binnen zes maanden na het beëindigen van de relatie met Sinnema Bewind en Executele;
4. erfgenamen van cliënten, tot zes maanden na het overlijden van de cliënt.

*

- cliënt;
- echtgenoot of partner;
- bloedverwanten in de rechte lijn (ouders en meerderjarige kinderen);
- bloedverwanten in de zijlijn tot en met de vierde graad (broer, zus, oom, tante);
- de voogd en al wie over de minderjarige gezag uitoefent;
- de curator of mentor;
- de officier van justitie;
- college van B&W in het geval bewind wegens verkwisting of problematische schulden;
- de instelling waar cliënt wordt verzorgd of die hem begeleidt.



Artikel 3 – Klachtrecht

Klachten kunnen uitsluitend schriftelijk en gemotiveerd worden ingediend (e-mail daaronder begrepen). Een klacht moet ondertekend zijn en ten minste bevatten:

1. de naam en het adres van de klager/indiener;
2. de dagtekening;
3. de naam van de budgetbeheerder/bewindvoerder/medewerker waartegen de klacht is gericht;
4. een omschrijving van het gedrag of voorval waartegen de klacht is gericht alsmede het tijdstip van het gedrag.
5. Indien de indiener niet de rechthebbende zelf is, een toelichting waaruit blijkt waarom de indiener gerechtigd is de klacht in te dienen.

Indien aan bovenstaande vormvereisten niet wordt voldaan, kan de klacht niet in behandeling worden genomen. Klager krijgt daarvan zo snel mogelijk, doch uiterlijk binnen twee weken, bericht.

Artikel 4 – Afdoening in der minne

Sinnema Bewind en Executele zal nagaan of de klager door middel van een informele afhandeling van zijn klacht tevreden gesteld kan worden. Zodra Sinnema Bewind en Executele en klager tot informele overeenkomst zijn gekomen, vervalt de verplichting tot het verder toepassen van de klachtenregeling.

Artikel 5 – Bijstand door gemachtigde

De klager en/of aangeklaagde kan zich door een gemachtigde of advocaat laten bijstaan of vertegenwoordigen. Sinnema Bewind en Executele zal van een gemachtigde een schriftelijke machtiging verlangen.

Artikel 6 – Ontvangstbevestiging

Sinnema Bewind en Executele bevestigt de ontvangst van de klacht schriftelijk binnen twee weken. Sinnema Bewind en Executele administreert en registreert binnengekomen klachten en zorgt voor een goede voortgangscontrole.

Artikel 7 – Geen verplichting tot klachtbehandeling

Sinnema Bewind en Executele is niet verplicht een klacht te behandelen:

1. indien zij betrekking heeft op een klacht welke reeds eerder met inachtneming van deze regeling is afgedaan;
2. indien er langer dan zes maanden tussen handeling en indiening van de klacht is verstreken;
3. indien het belang van de klager dan wel het gewicht van de klacht naar redelijke maatstaven onvoldoende is.

Een klacht wordt niet in behandeling genomen of de behandeling wordt gestaakt indien de klager zich voor of tijdens de behandeling ter zake van dezelfde klacht tot de kantonrechter of een andere burgerlijke rechter heeft gewend.

Van het niet in behandeling nemen van de klacht stelt Sinnema Bewind en Executele de klager zo spoedig mogelijk, doch uiterlijk na 2 weken na ontvangst van de klacht, schriftelijk in kennis.



Artikel 8 – Behandelingstermijn

Sinnema Bewind en Executele handelt de klacht binnen 6 weken na ontvangst af.

Artikel 9 – Behandeling

De klacht wordt behandeld door een daartoe speciaal aan te wijzen persoon, die namens Sinnema Bewind en Executele optreedt. Dit kan een intern of extern aangetrokken persoon betreffen. De wijze van behandeling wordt bepaald door de bedrijfsleiding van de onderneming, met inachtneming van het volgende:

1. de klachtbehandelaar hoort de klager en de beklagde, tenzij de klachtbehandelaar van oordeel is dat de klacht niet ontvankelijk of kennelijk ongegrond is;
2. de klachtbehandelaar gaat na of de gedraging of het voorval waarover is geklaagd;
 - a. in strijd is met een wettelijk voorschrift of een voor de onderneming geldende regeling;
 - b. in overeenstemming is met de dienstverlening waartoe de onderneming zich heeft verbonden;
 - c. na afweging van alle feiten en omstandigheden in redelijkheid toelaatbaar is.
3. de klachtbehandelaar lost de klacht zo mogelijk door bemiddeling op en deelt het resultaat daarvan schriftelijk mede aan de klager, de beklagde en aan de bedrijfsleiding van de onderneming.
- 4.

Artikel 10 – Afdoening

Sinnema Bewind en Executele stelt de klager schriftelijk en gemotiveerd in kennis van de bevindingen van het onderzoek naar de klacht, alsmede van de eventuele conclusies die Sinnema Bewind en Executele daaraan verbindt.

Artikel 11 – Vervolgstappen

Indien de klager van mening is dat Sinnema Bewind en Executele geen bevredigend besluit heeft genomen ten aanzien van zijn of haar klacht, of indien de klacht ongegrond wordt verklaard dan heeft de klager de mogelijkheid om het geschil voor te leggen aan de Nederlandse Beroepsvereniging voor Professionele Bewindvoerders (www.nbbp.nl) of de kantonrechter (van de woonplaats van cliënt). Het verdient aanbeveling om in het laatste geval hiervoor eerst contact op te nemen met het Juridisch Loket of een advocaat.

Artikel 12 – Geheimhouding

Een ieder die bij een behandeling van een klacht betrokken is, is verplicht tot geheimhouding ten aanzien van alle der partijen betreffende gegevens die bij hen bij de behandeling van het geschil ter kennis zijn gekomen.

Artikel 13 – Citeertitel, bekendmaking en werking.

Deze regeling kan worden aangehaald als “Klachtenregeling Sinnema Bewind en Executele” en maakt deel uit van de “Algemene Voorwaarden Sinnema Bewind en Executele”. De klachtenregeling wordt op verzoek toegezonden. Sinnema Bewind en Executele maakt het bestaan van deze regeling middels een publicatie op haar website bekend. Deze regeling treedt in werking op 1 januari 2022 en geldt voor onbepaalde tijd.

De voorgaande klachtenregeling komt hiermee te vervallen.