

Algemene bepalingen

Artikel 1

In deze regeling wordt verstaan onder:

- MEANDER SUPPORT MEANDER SUPPORT is een éénmanszaak welke formeel optreedt als bewindvoerder over de vermogensbestanddelen van natuurlijke personen, budgetbeheer en PGB-beheer uitvoert. Tevens biedt MEANDER SUPPORT ondersteuning/coaching aan op het gebied van financiële zelfredzaamheid;
- Directeur de eigenaar van MEANDER SUPPORT;
- Medewerker iedere medewerker van MEANDER SUPPORT anders dan de directie;
- 1 - Klager degene die de klacht indient;
- brancheorganisatie Branchevereniging PBI en/of haar bestuurders;
- cliënt een rechthebbende waarvan de vermogensbestanddelen onder bewind of inkomensbeheer zijn gesteld en MEANDER SUPPORT is benoemd tot bewindvoerder of budgetbeheerder of een rechthebbende welke ondersteund/gecoacht wordt op het gebied van de financiële zelfredzaamheid.;
- bezwaar een mondeling of schriftelijk ter kennis van MEANDER SUPPORT gebrachte uiting van onvrede over de dienstverlening van MEANDER SUPPORT;
- klacht een schriftelijke en uitdrukkelijk als klacht bij MEANDER SUPPORT ingediende uiting van onvrede over de dienstverlening van MEANDER SUPPORT.

Artikel 2

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

Artikel 3

Een bezwaar wordt zo spoedig mogelijk behandeld door de medewerker die het dossier van de cliënt beheert. Deze tracht het bezwaar telefonisch of schriftelijk in overleg met de cliënt op te lossen.

Lukt dat niet, dan brengt de medewerker het bezwaar ter kennis van de directie. Deze behandelt het bezwaar en tracht daarbij, eventueel na nader overleg met de cliënt en de betrokken medewerker, het bezwaar alsnog in der minne op te lossen. De cliënt ontvangt schriftelijk bericht van de wijze waarop het bezwaar door de directie is afgedaan. Is de cliënt niet tevreden gesteld, dan kan hij/zij een klacht indienen.

Artikel 4

Klachten kunnen uitsluitend schriftelijk worden ingediend. Een klacht moet worden ondertekend en tenminste bevatten:

- naam en adres van de indiener
- de dagtekening
- een omschrijving waartegen de klacht gericht is

Artikel 5

Klachten worden zo spoedig mogelijk doch uiterlijk binnen 4 weken behandeld door de directie van MEANDER SUPPORT. Deze stelt een onderzoek in, formuleert de klacht zo nodig nader, hoort de cliënt en tracht de klacht door bemiddeling op te lossen en deelt dit schriftelijk mede aan de cliënt.

Indien binnen 6 weken na indiening van de klacht geen oplossing is bereikt dan wordt de klager door de directie schriftelijk op de hoogte gesteld dat de klacht kan worden voorgelegd aan de Branchevereniging voor Professionele Bewindvoerders en Inkomensbeheerders (BPBI) of aan de toezichhoudende kantonrechter.

2

Artikel 6

Een klacht wordt niet in behandeling genomen of de behandeling wordt gestaakt als

- de cliënt zich voor of tijdens de behandeling van deze zelfde klacht tot een kantonrechter of een andere burgerlijke rechter heeft gewend
- de klacht anoniem is
- het feit waarover geklaagd wordt langer dan 3 maanden voor indiening heeft plaatsgevonden

Artikel 7

Indien de klacht niet naar tevredenheid van de klager is afgehandeld, is er de beroepsmogelijkheid bij de Klachtencommissie van de BPBI.

Artikel 8

Alle bezwaren en klachten van cliënten worden onder strikte geheimhouding afgewikkeld. Indien het noodzakelijk is bij derden informatie op te vragen, zal vooraf toestemming aan de cliënt worden gevraagd.

Artikel 9

De directie archiveert de klachten in een centraal registratiesysteem. Zij houdt aantekening van de klacht en van de afdoening daarvan.

Artikel 10

Deze regeling treedt in werking op de datum wanneer het intakegesprek heeft plaatsgevonden en geldt voor onbepaalde tijd.