

Klachtenregeling TRAJECT bewindvoering

In deze regeling wordt verstaan onder:

- **organisatie:** Traject Bewindvoering, kantoor houdende te Rotterdam, Postbus 23000, 3001 KA te Rotterdam;
- **cliënt:** de persoon wiens materiële (onderbewindstelling) en/of immateriële belangen (curatele/mentorschap) door organisatie vertegenwoordigd worden.
- **klager:** de persoon welke de klacht indient;
- **bezwaar:** mededeling of uiting van ongenoegen over de dienstverlening van TRAJECT Bewindvoering;
- **klacht:** een schriftelijk en uitdrukkelijk als klacht bij traject Bewindvoering ingediende uiting van ongenoegen over de dienstverlening van traject Bewindvoering.

Artikel 1

Indien er een ontevredenheid bestaat over de werkzaamheden van organisatie, vraagt organisatie om er niet lang mee te blijven zitten en contact op te nemen. Graag gaat organisatie in gesprek om de ontevredenheid te bespreken. Dit kan aanleiding geven tot het maken van nieuwe gezamenlijke afspraken. Organisatie hoopt de ontevredenheid weg te kunnen nemen tijdens dit gesprek. Soms lukt dit echter niet en bestaat er uiteraard het recht tot het indienen van een klacht.

Artikel 2

Alleen cliënten van TRAJECT Bewindvoering en hun direct betrokkenen (als bedoeld in artikel 379, eerste en tweede lid van Boek 1 van het burgerlijk wetboek) kunnen een klacht indienen.

Artikel 3

Om de situatie van de klager zo goed mogelijk recht te doen, zijn er voorwaarden verbonden aan het indienen van een klacht:

Als er niet eerst geprobeerd is om een oplossing te vinden met organisatie voor het bestaande ongenoegen is het (nog) niet mogelijk om een klacht in te dienen. De klacht is niet-ontvankelijk;

Klager wil het klachtenformulier niet dateren en ondertekenen. De klacht is dan niet-ontvankelijk;

Heeft het ongenoegen/ de klacht niets te maken met de dienstverlening of met de werkwijze van organisatie? De klacht is niet-ontvankelijk.

Het is niet mogelijk een klacht in te dienen als organisatie het betreffende cliëntdossier al gesloten heeft of als de klacht niet door organisatie kan worden afgehandeld. De klacht wordt buiten behandeling gesteld. Organisatie zal eventueel doorverwijzen naar degene die het dossier in behandeling heeft.

Als er al een bezwaar- of een beroepsprocedure loopt over hetzelfde ongenoegen of een procedure die direct en/of indirect verband houdt met dit ongenoegen is het niet mogelijk om een klacht in te dienen. De klacht is niet-ontvankelijk;

Artikel 4

Vraag het klachtenformulier op via info@trajectbewindvoering.nl.

Het formulier dient geheel ingevuld, ondertekend en gedateerd te worden

Vervolgens verstuurd u dit formulier naar:

TRAJECT Bewindvoering
Postbus 23000
3001 KA Rotterdam

Als de klacht bij organisatie is binnengekomen, ontvangt de klager een uitnodiging voor een (telefonisch) gesprek. In dit gesprek kan de klager uitleggen waarom de klacht is ingediend. De klager is in de gelegenheid om voor het gesprek nog bewijsstukken in te dienen om de klacht te ondersteunen.

Het is ook mogelijk om tijdens het gesprek over de ingediende klacht met organisatie tot overeenstemming te komen en/of nieuwe afspraken te maken. De klacht wordt dan buiten behandeling gesteld.

Na het gesprek zal organisatie de klacht zorgvuldig onderzoeken en een beslissing nemen. Binnen 10 werkdagen na het gesprek met organisatie (beslistermijn) ontvangt de klager een brief waarin staat op welke manier de klacht is behandeld en welke beslissing is genomen.

Ook wordt in de brief uitgelegd waarom organisatie deze beslissing heeft genomen. Verder staat in de brief of en welke (nieuwe) afspraken gemaakt kunnen worden. Wellicht geeft de klacht aanleiding tot het aanpassen van (een onderdeel van) het werkproces van organisatie.

Artikel 5

De klager heeft het recht zich door een gemachtigde of advocaat te laten bijstaan of vertegenwoordigen. Graag ontvangt organisatie dan vooraf een getekende verklaring van de klager en de gemachtigde.

Artikel 6

Elke klacht wordt door organisatie opgenomen in een klachtenregistratie. De klacht krijgt een uniek volgnummer. Indien de klacht is afgedaan wordt dit, voorzien van toelichting, vastgelegd in de klachtenregistratie. De afgewerkte klachten worden gearhiveerd en jaarlijks worden de klachten gerapporteerd aan de kantonrechter.

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 Reglement.

Artikel 8

De klacht wordt binnen een termijn van maximaal 6 weken na ontvangst van het klachtenformulier afgehandeld.

Indien binnen 6 weken na indiening van de klacht geen oplossing is bereikt, wordt de klager door organisatie schriftelijk op de hoogte gesteld dat de klacht kan worden voorgelegd aan de Beroepsvereniging voor Professionele Bewindvoerders en Inkomensbeheerders of aan de toezichthoudende kantonrechter.

Zie artikel 9.

Artikel 9

Indien de klacht niet naar tevredenheid is afgehandeld, dan zijn er dus nog de volgende mogelijkheden:

Organisatie is aangesloten bij de BPBI (branchevereniging voor professionele bewindvoerders en inkomensbeheerders).

Indien bovenstaande stappen niet tot afhandeling van uw klacht hebben geleid kunt u de klacht voorleggen bij de BPBI. U dient dan de klachtenregeling te volgen van deze organisatie, deze is te vinden op www.bpbi.nl. Daar kunt u ook meer informatie vinden over de werkwijze van deze branchevereniging.

Daarnaast is er de mogelijkheid om daarna het geschil voor te leggen aan een rechter die volgens het Nederlands recht bevoegd is. Het verdient aanbeveling om hiervoor eerst contact op te nemen met het Juridisch Loket of een advocaat. Let op voor hoge kosten.

Artikel 10

De klachtbehandeling zoals opgenomen in de aanbevelingen meerderjarigenbewind, vastgesteld door het LOVCK&T op 7 september 2018 is leidend.

Een kopie van deze aanbevelingen kunt u opvragen bij organisatie.

Artikel 11

Deze regeling treedt in werking op 7 september 2018 en geldt voor onbepaalde tijd.