



## Klachtenreglement Budgetbeheer Nederland

Waar mensen werken ontstaan misverstanden en worden soms fouten gemaakt. Dit geldt ook voor uw budgetbeheerder. 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 uiting van onvrede over de dienstverlening van Budgetbeheer Nederland; een persoon die een klacht indient bij Budgetbeheer Nederland;

Aangeklaagde: de bij Budgetbeheer Nederland werkzame budgetbeheerder 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 Budgetbeheer Nederland of hun wettelijke vertegenwoordiger;
2. voormalig cliënten of hun wettelijk vertegenwoordiger, binnen zes maanden na het beëindigen van de relatie met Budgetbeheer Nederland;
3. erfgenamen van cliënten, tot zes maanden na het overlijden van de cliënt.

### **Artikel 3 – Klachtrecht**

Klachten kunnen uitsluitend schriftelijk en gemotiveerd worden ingediend. Een klacht dient ten minste te bevatten:

1. de naam en het adres van de klager;
2. de dagtekening;
3. de naam van de budgetbeheerder waartegen de klacht is gericht;
4. een omschrijving van het gedrag of voorval waartegen de klacht is gericht alsmede het tijdstip van het gedrag.

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**

Budgetbeheer Nederland zal nagaan of de klager door middel van een informele afhandeling van zijn klacht tevreden gesteld kan worden. Zodra Budgetbeheer Nederland 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. Budgetbeheer Nederland zal van een gemachtigde een schriftelijke machtiging verlangen.

### **Artikel 6 – Ontvangstbevestiging**

Budgetbeheer Nederland bevestigt de ontvangst van de klacht schriftelijk binnen twee weken. Budgetbeheer Nederland administreert en registreert binnengekomen klachten en zorgt voor een goede voortgangscntrole.

## **Artikel 7 – Geen verplichting tot klachtbehandeling**

Budgetbeheer Nederland 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 Budgetbeheer Nederland de klager zo spoedig mogelijk, doch uiterlijk na 2 weken na ontvangst van de klacht, schriftelijk in kennis.

## **Artikel 8 – Behandelingstermijn**

Budgetbeheer Nederland 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 Budgetbeheer Nederland 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;
  1. in strijd is met een wettelijk voorschrift of een voor de onderneming geldende regeling;
  2. in overeenstemming is met de dienstverlening waartoe de onderneming zich heeft verbonden;
  3. 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.

### **Artikel 10 – Afdoening**

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

### **Artikel 11 – Vervolgstappen**

Indien de klager van mening is dat Budgetbeheer Nederland geen bevredigend besluit heeft genomen ten aanzien van zijn of haar klacht, dan heeft de klager de mogelijkheid om 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.

### **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 Budgetbeheer Nederland” en maakt deel uit van de “Algemene Voorwaarden Budgetbeheer Nederland”. De klachtenregeling wordt op verzoek toegezonden. Budgetbeheer Nederland maakt het bestaan van deze regeling middels een publicatie op haar website bekend. Deze regeling treedt in werking op 1 april 2014 en geldt voor onbepaalde tijd.

