

Bezwaren- en klachtenreglement Miranda Bewindvoering

Artikel 1

In deze klachtenregeling wordt verstaan onder organisatie “Miranda Bewindvoering”

- Miranda Knikker-Schmidt is de bewindvoerder die namens Miranda Bewindvoerder optreedt
- Branchevereniging is de branchevereniging waarbij Miranda Bewindvoering lid van is
- Directeur: zijn de VOF leden van Miranda Bewindvoering
- Cliënt: is de rechthebbende waarvan de vermogensbestanddelen onder bewind zijn geplaatst bij Miranda Bewindvoering
- Bezwaar: een mondeling of schriftelijke ter kennis van Miranda Bewindvoering gebrachte uiting van onvrede over de dienstverlening van Miranda Bewindvoering
- Klacht: een schriftelijk en kenbaar gemaakt als klacht bij Miranda Bewindvoering van onvrede over de dienstverlening van Miranda Bewindvoering
- Brancheorganisatie: BPBI

Artikel 2

Een ieder die onder bewind staat bij Miranda Bewindvoering kan een bezwaar of klacht indienen. Of diens vertegenwoordiger die hij/zij heeft om cliënt bij te staan. Een bezwaar of klacht dient schriftelijk ingediend te worden en voorzien van naam, adres van de melder, de datum van het bezwaar of klacht en een omschrijving van het bezwaar of de klacht.

Een bezwaar wordt zo spoedig mogelijk afgehandeld door Miranda Bewindvoering. Wij trachten het bezwaar telefonisch of schriftelijk op te lossen. In ieder geval hoort de klager binnen het wettelijke termijn van 6 weken schriftelijk hoe het bezwaar is opgelost. Indien het bezwaar volgens cliënt niet naar behoren is afgehandeld kan hier een klacht over worden ingediend bij Miranda Bewindvoering.

Een klacht dient schriftelijk te worden ingediend. Binnen het wettelijk termijn van 6 weken wordt de klacht schriftelijk afgehandeld door Miranda Bewindvoering. Indien de klacht volgens de cliënt niet naar behoren is afgehandeld kan de cliënt een klacht indienen bij de brancheorganisatie.

Artikel 3

Indien de klacht naar de mening van de cliënt niet bevredigend is opgelost, zal Miranda Bewindvoering, deze doorzetten naar het verenigingsbureau van de BPBI met het verzoek deze voor te leggen aan de klachtencommissie van de brancheorganisatie.

De klachtencommissie gaat na of de klacht waarover is geklaagd:

- In strijd is met een wettelijk voorschrift of de geldende regeling van Miranda Bewindvoering;
- In overeenstemming is, en in redelijkheid toelaatbaar is met de dienstverlening van Miranda Bewindvoering.

De klachtencommissie kan de klacht niet-ontvankelijk, gegrond of ongegrond verklaren. Van de beslissing wordt terstond een afschrift gezonden aan de cliënt en aan Miranda Bewindvoering.

Artikel 4

Een klacht wordt niet in behandeling genomen een jaar nadat cliënt niet meer onder bewind staat bij Miranda Bewindvoering of als de klacht ook bij het kanton gerecht is ingediend.

Artikel 5

Miranda Bewindvoering archiveert de klachten en eens per jaar wordt dit kenbaar gemaakt bij de brancheorganisatie.

Artikel 6

Dit klachtenreglement treedt in werking op 1 mei 2011 voor onbepaalde tijd .