



Klachtenreglement

Artikel 1. Begripsbepaling.

1. Onder opdrachtnemer wordt verstaan: Borgstaete B.V., gevestigd te Velsen, kantoorhoudende aan de Dokweg 31-B te IJmuiden
2. Onder cliënt wordt verstaan: ieder persoon die met de opdrachtnemer een overeenkomst tot beschermingsbewind en/of inkomensbeheer heeft afgesloten.
3. Onder overeenkomst wordt verstaan: Ondertekende aanmeldformulier beschermingsbewind en/of inkomensbeheer.
4. Onder bezwaar wordt verstaan: een schriftelijke uiting van onvrede over de dienstverlening van de opdrachtnemer.
5. Onder klacht wordt verstaan: een schriftelijke en uitdrukkelijk als klacht ingediende uiting van onvrede over de dienstverlening van de opdrachtnemer
6. Voor zover niet ander is bepaald, worden begrippen in diezelfde betekenis gebruikt als in de statuten, het huishoudelijk reglement en het reglement van kwaliteit van de brancheorganisatie.

Artikel 2. Doelstellingen

De klachtenregeling stelt zich tot doel:

1. De cliënt in de gelegenheid te stellen zijn onvrede kenbaar te maken over alle zaken die de dienstverlening van Borgstaete aan de cliënt betreffen, nadat is gebleken dat de aanleiding tot de klacht niet in samenwerking met de bewindvoerder tot een bevredigende oplossing is gebracht.
2. De bewaking en bevordering van de kwaliteit van de dienstverlening door middel van het formuleren van aanbevelingen op grond van de behandelde klacht of klachten.
3. Het vertrouwen Borgstaete, haar medewerkers en de dienstverlening te laten voortbestaan door het oplossen van de klacht.

Artikel 3. Ontvankelijkheid van klachten

1. Deze regeling geldt uitsluitend voor een cliënt van Borgstaete B.V.. Zij kan zich bij de indiening en behandeling van bezwaren en klachten door iemand laten vertegenwoordigen en/of bijstaan.
2. De klacht dient betrekking te hebben op onvrede over de dienstverlening van Borgstaete.
3. De klacht mag niet later ingediend zijn dan een jaar na ontstaansdatum.

4. Alle voor de afhandeling van de klacht relevante documenten, eventueel waarvoor toestemming van de cliënt voor nodig is, dienen beschikbaar te zijn en te worden gesteld.
5. Een klacht over de beslissing van Borgstaete over een klacht, dient binnen twee maanden na dagtekening van de beslissing bij Borgstaete binnen te zijn.
6. Indien een klacht niet voldoet aan de vormeisen uit deze regeling, kan een klacht niet-ontvankelijk worden verklaard of de procedure worden gestaakt.
7. Op klachten zijn slechts van toepassing het Nederlands recht, de reglementen van de brancheorganisatie en de reglementen van Borgstaete.
8. Als de cliënt zich voor dezelfde klacht ook tot een rechter heeft gewend, dan wordt de klacht alleen in behandeling genomen als de cliënt schriftelijk verklaard dat van rechtsvervolgning wordt afgezien als de klacht naar tevredenheid is afgehandeld. In dat geval dient cliënt schriftelijk aan te geven wat door Borgstaete gerealiseerd moet zijn om een klacht naar tevredenheid af te handelen. Borgstaete behoudt zich het recht voor om een dergelijke klacht niet ontvankelijk te verklaren.

Artikel 4 de klachtenprocedure

1. De cliënt dient de klacht eerst te bespreken met de medewerker op wie de klacht betrekking heeft. Als de klacht betrekking heeft op de dienstverlening van Borgstaete dan dient de cliënt de klacht eerst te bespreken met de bewindvoerder.
2. De betrokken medewerker of bewindvoerder neemt de klacht zo spoedig mogelijk in behandeling, maar uiterlijk binnen 15 werkdagen. Het is mogelijk dat een klacht pas later in behandeling genomen kan worden. De cliënt wordt hierover ingelicht.

Artikel 5 Eerste afhandeling klacht

De betrokken medewerker of bewindvoerder tracht de klacht eventueel in overleg met de cliënt op te lossen. De cliënt wordt hierover mondeling en/of schriftelijk geïnformeerd.

Artikel 6 tweede melding klacht (schriftelijk)

1. Indien de klacht na eerste melding niet naar tevredenheid is opgelost, dan kan de cliënt een klacht indienen bij de bewindvoerder. Een klacht dient schriftelijk te worden ingediend en voorzien zijn van het volgende:
 - a. Naam, adres e-mail en telefoonnummer van de melder
 - b. De datum van melding van de klacht
 - c. Een omschrijving van de klacht
 - d. Beschrijving van de eerste klachtenafhandeling, datum en betrokken medewerker of medewerkers van Borgstaete
 - e. Voorstel om te komen tot een (mogelijke) oplossing
 - f. Bewijsstukken
2. Indien aan bovenstaande niet wordt voldaan, kan de klacht niet in behandeling genomen worden. Klager krijgt zo spoedig mogelijk, doch uiterlijk na zeven werkdagen hiervan bericht.

Artikel 7 ontvankelijkheid en voorbereiding

1. De bewindvoerder legt een dossier aan van de klacht. In dit dossier worden alle schriftelijke documenten opgenomen die relevant zijn voor de klacht.
2. De bewindvoerder en/of opdrachtnemer stelt een onderzoek in, formuleert de klacht zo nodig nader, hoort de cliënt en tracht de klacht door bemiddeling op te lossen.
3. Opdrachtnemer zal nagaan of hetgeen waarover is geklaagd in strijd is met een wettelijk voorschrift en in overeenstemming is met dienstverlening waartoe opdrachtnemer zich heeft verbonden
4. De klager wordt schriftelijk en gemotiveerd in kennis gesteld van de bevindingen van het onderzoek naar de klacht evenals van de eventuele verdere maatregelen die naar aanleiding van de bevindingen ondernomen zijn of zullen worden
5. Binnen 6 weken na indiening van de klacht moet de klacht zijn behandeld en de bevindingen schriftelijk ter kennis zijn gebracht aan de klager

Artikel 8 Registratie en rapportage

1. Elke klacht wordt geregistreerd in een klachtenregister met daarbij de datum van het versturen van de beslissing en/of oplossing en essentie van de beslissing
2. Als de klacht is opgelost of afgedaan wordt dat eveneens geregistreerd in het register

Artikel 9 slotbepaling

1. Borgstaete archiveert de afgedane klachten
2. Op het klachtendossier en archivering geldt het privacyreglement van Borgstaete

Artikel 10 werking en wijzigingen

1. Borgstaete mag eenzijdig wijzigingen in deze regeling maken.
2. Indien cliënt niet kan instemmen met de wijziging of aanvulling, dient cliënt bezwaar binnen 14 dagen schriftelijk kenbaar te maken. Na het verstrijken van genoemde termijn wordt de klant geacht in te stemmen met de wijziging of aanvulling.
3. De regeling treed in werking op 1 januari 2021 en vervangt met ingang van die datum het voorgaande reglement.