



KLACHTEN REGLEMENT

BEGRIPSBEPALING

Een klacht is een uiting van onvrede over de dienstverlening c.q. behandeling door AB&F beheer.

In deze regeling wordt verstaan onder:

- de organisatie: AB&F beheer V.O.F.
- de directie: R. Otten, A.C. van Beek - Otten en Y.H. Platje-Andringa
- bewindvoerders: A.C. van Beek - Otten en Y.H. Platje-Andringa
- klager: Persoon of instantie die de klacht schriftelijk indient
- brancheorganisatie: Branchevereniging PBI
- cliënt: Persoon die onder bewind staat bij bewindvoerders van AB&F beheer
- klacht: een uiting van onvrede over de dienstverlening c.q. behandeling door AB&F Beheer

WERKINGSSFEER

Deze klachtenregeling is bedoeld voor :

- cliënten van AB&F beheer V.O.F.
- voormalig cliënten cq. Hun wettelijk vertegenwoordiger binnen een termijn van een jaar na beëindigen van hun relatie met AB&F beheer
- erfgenamen van cliënten binnen een termijn van twee jaar na overlijden van cliënt.

BEREIK VAN DE REGELING

Een klacht indienen:

1. De klacht moet schriftelijk worden ingediend bij AB&F beheer conform het 'klachtenformulier'. Een klager kan zich bij de indiening en behandeling van klachten laten vertegenwoordigen of bijstaan. De klacht dient te bevatten:
 - a. de naam, het adres respectievelijk de woon- of vestigingsplaats van de klager alsmede de naam van de betrokkene.
 - b. de feiten en gronden waarop de klacht berust en eventueel bijbehorende bewijsstukken.
 - c. de dagtekening
2. In geval cliënt zich door een derde laat vertegenwoordigen dient hiervoor een volmacht te worden overgelegd.

PROCEDURE

Bij de behandeling van een klacht wordt de volgende procedure gehanteerd.

AB&F beheer

1. neemt de klacht in ontvangst:
 - registreert de klacht in de klachtenregistratie;
 - maakt een dossier aan voor de klacht;
 - stuurt een schriftelijke bevestiging van ontvangst aan rechthebbende.
2. vormt een compleet klachtdossier:
 - verzamelt alle stukken welke op de klacht betrekking hebben en voegt deze aan het klachtdossier toe.
 - vraagt indien nodig de klager om nadere informatie en voegt deze aan het dossier toe.
3. beoordeelt de klacht inhoudelijk:
 - beoordeelt de feiten en omstandigheden welke tot de klacht hebben geleid;
 - beoordeelt of de gedraging waarover geklaagd wordt:
 - a. in strijd is met op professionele bewindvoering en inkomensbeheer van toepassing zijnde wet- en regelgeving;
 - b. in strijd is met de dienstverleningstandaard en werkprocessen waartoe AB&F beheer zich heeft verbonden;
 - c. in strijd is met de redelijkheid en de billijkheid.
 - maakt een verslag op van de bevindingen en verstuurd/overhandigd deze aan de klager en betrokkene.
4. communiceert over de klacht met betrokkene:
 - bespreekt de bevindingen van AB&F beheer met betrokkene;
 - maakt afspraken over de te nemen acties door partijen om de klacht weg te nemen c.q. te voorkomen dat deze klacht nogmaals optreedt;
 - maakt een verslag van de gemaakte afspraken met betrokkene welke door beide partijen dient te worden ondertekend.
5. handelt de klacht af:
 - voert de afgesproken acties door, eventueel in de algehele werkstructuur;
 - beëindigd en archiveert het klachtdossier.

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 6 maanden voor indiening heeft plaatsgevonden

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



GEHEIMHOUDING

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.

REGISTRATIE

AB&F beheer archiveert de klachten in een centraal registratiesysteem. Zij houdt aantekening van de klacht en van de afdoening daarvan.

Deze regeling treedt in werking op 24 mei 2013 en geldt voor onbepaalde tijd.

Dit reglement is voor het laatst gewijzigd op 25 februari 2019.