



Klachtenregeling Manum bewindvoering

Artikel 1

In deze regeling wordt verstaan onder:

Bewindvoerder:	Manum bewindvoering gevestigd te Nijmegen.
Cliënt:	De door de kantonrechter bij Manum bewindvoering onder bewind gestelde persoon.
Bezwaar:	Een mondelinge of schriftelijke uiting van onvrede over de dienstverlening
Klacht:	Een schriftelijke en uitdrukkelijk als klacht ingediende uiting van onvrede over de dienstverlening van Manum bewindvoering
Branchevereniging	Branche vereniging voor professionele bewindvoerders en inkomensbeheerders (BPBI)

Artikel 2

Deze regeling geldt uitsluitend voor cliënten van Manum bewindvoering. Zij kunnen zich bij de indiening van behandeling van bezwaren en klachten door iemand laten vertegenwoordigen en/of bijstaan.

Artikel 3

1. Een bezwaar wordt binnen 2 weken behandeld door de bewindvoerder. Deze tracht het bezwaar telefonisch of schriftelijk in overleg met de cliënt op te lossen.
2. De cliënt ontvangt schriftelijk bericht over de wijze waarop het bezwaar is afgedaan door de bewindvoerder. Is de cliënt niet tevreden gesteld dan kan deze een klacht indienen.

Artikel 4

1. De klacht dient zo spoedig mogelijk schriftelijk te worden ingediend bij Manum bewindvoering.
2. De klacht dient voorzien van de volgende gegevens: naam en adres van de melder, datum melding klacht en omschrijving van de klacht.
3. De klacht wordt behandeld door Manum bewindvoering. Deze stelt een onderzoek naar de klacht in, formuleert de klacht zo nodig nader in overleg met cliënt en hoort de cliënt telefonisch of persoonlijk bij cliënt thuis.
4. De cliënt krijgt binnen 4 weken na ontvangst van de klacht een schriftelijk en gemotiveerd bericht op welke wijze de klacht door Manum bewindvoering is afgehandeld.
5. Indien binnen 2 maanden na indiening van de klacht geen oplossing is bereikt, kan de klacht door de cliënt worden voorgelegd aan de branchevereniging BPBI. Het besluit van de branchevereniging is bindend.

Artikel 5

Wijze van behandeling:

1. De bewindvoerder bespreekt het bezwaar of de klacht met cliënt
2. De bewindvoerder zal het bezwaar of de klacht in der minne willen oplossen met de cliënt
3. De bewindvoerder gaat na of het feit/de gedraging waarover bezwaar wordt aangetekend of is geklaagd:
 - a. In strijd is met een wettelijk voorschrift of een voor de onderneming geldende regeling.
 - b. In overeenstemming is met de dienstverlening waartoe Manum bewindvoering zich heeft gebonden.
 - c. Na afweging van alle feiten en omstandigheden redelijk is.



Artikel 6

Een bezwaar of klacht wordt niet door Manum bewindvoering in behandeling genomen of de behandeling van en bezwaar of klacht wordt gestaakt, indien:

- a. Het bezwaar of klacht anoniem is.
- b. De cliënt zich voor of tijdens de behandeling van dezelfde klacht tot de branchevereniging of de kantonrechter heeft gewend.
- c. Het feit/de gedraging waartegen bezwaar of geklaagd wordt, langer dan 3 maanden voor indiening van het bezwaar of klacht heeft plaatsgevonden.

Artikel 7

1. Elk bezwaar of klacht wordt door de bewindvoerder vermeld op het klachtenformulier.
2. Aan cliënt wordt medegedeeld hoe de klachtenregeling werkt en wanneer deze antwoord krijgt op zijn bezwaar/klacht.
3. Als het bezwaar of klacht is afgedaan c.q. opgelost, legt de bewindvoerder deze wijze waarop dit is gebeurd vast op het klachtenformulier.

Artikel 8

Behandeling van een bezwaar of klacht vindt niet in het openbaar plaats. Eenieder die bij behandeling van een bezwaar of klacht is betrokken, is verplicht tot geheimhouding ten aanzien van alle partijen betreffende gegevens die hen bij de behandeling van de klacht ter kennis zijn gekomen.

Artikel 9

Deze regeling treedt in werking op 1 juli 2014 en geldt voor onbepaalde tijd.