



Klachtenregeling Congruent Bewindvoering

Uw mening is belangrijk voor ons. Als u het ergens niet mee eens bent of u bent bijvoorbeeld ontevreden over de werkwijze of het gedrag van een medewerker dan kunt u dit ten alle tijden met ons bespreken. Wij zullen dit altijd vertrouwelijk en met respect behandelen en uitgaan van het principe hoor en wederhoor. Mocht de uitkomst van dit gesprek niet naar uw tevredenheid zijn dan bestaat er de mogelijkheid voor u om een schriftelijke officiële klacht bij ons in te dienen. Hieronder lichten wij onze klachtenregeling toe.

Artikel 1. Definities

In deze regeling wordt verstaan onder:

- Kantoor: Congruent Bewindvoering
- KvK nummer: 78023343
- Eigenaar: Eigenaar van Congruent Bewindvoering
- Bewindvoerder: Degene die daartoe benoemd is door de kantonrechter en het bewind uitvoert voor cliënten van Congruent Bewindvoering
- Medewerker: Iedere medewerker die werkzaam is voor Congruent Bewindvoering
- Cliënt: Een onder bewind gestelde van wie zijn vermogen door de kantonrechter onder bewind zijn gesteld bij D.T.H. van Schijndel h.o.d.n. Congruent Bewindvoering of een contract heeft afgesloten met Congruent Bewindvoering
- Klager: Een cliënt die een klacht heeft ingediend
- Bevoegde Klager: Een klacht kan worden ingediend door degene die bevoegd is de onderbewindstelling te verzoeken, zoals beschreven in artikel 432, eerste en tweede lid, van Boek 1 van het Burgerlijk Wetboek (bewindvoering)
- Bezwaar: Een mondeling of schriftelijk ter kennis van het kantoor gebrachte uiting van onvrede over de dienstverlening van het kantoor
- Klacht: Een schriftelijke uiting en uitdrukkelijk als klacht bij Congruent Bewindvoering ingediende uiting van ongenoegen over de dienstverlening van Congruent Bewindvoering

Artikel 2. Bereik

Indien ongenoegen bestaat over de uitvoering van onze werkzaamheden of over een medewerker, kan dit aanleiding zijn tot het indienen van een bezwaar of klacht. Ook onregelmatigheden die van invloed kunnen zijn op de kwaliteit van de uitvoering van onze werkzaamheden, dan wel om vermoedens dat er sprake is van een (dreigende) betrokkenheid van het kantoor en/of haar medewerkers bij een strafbaar feit en/of wetsovertreding die het vertrouwen in het kantoor kan schaden, kunnen worden gemeld. Deze regeling geldt uitsluitend voor cliënten van Congruent Bewindvoering. Zij kunnen zich bij de indiening van een bezwaar of klacht door iemand laten vertegenwoordigen en/of bijstaan. Zo nodig is een medewerker de cliënt behulpzaam bij het op schrift stellen van een bezwaar of klacht.



Artikel 3. Ontvangstbevestiging, registratie en archivering

De behandelaar stuurt de cliënt die een bezwaar of klacht indient binnen vijf werkdagen een schriftelijke bevestiging van ontvangst. De ingediende bezwaren en klachten worden opgenomen in de bezwaren- en klachtenregistratie van het kantoor. Als een bezwaar of klacht is opgelost of afgedaan wordt dit vastgelegd op in de bezwaren- en klachtenregistratie. Indien een bezwaar of klacht wordt ingediend waar een andere instantie tot behandeling bevoegd is, zal deze naar betreffende instantie worden doorgezonden. Cliënt wordt hiervan in kennis gesteld. Klager wordt eveneens geïnformeerd als een klacht niet voor het kantoor bestemd is en niet doorgezonden kan worden.

Artikel 4. Indiening bezwaar

Een bezwaar wordt binnen 14 dagen behandeld door de medewerker die het dossier van de cliënt beheert of tegen wie het bezwaar is gericht. Deze tracht het bezwaar telefonisch of schriftelijk in overleg met de cliënt op te lossen. Lukt dat niet dan brengt de medewerker het bezwaar ter kennis van de eigenaar. Deze behandelt het bezwaar en tracht, eventueel via nader overleg met de cliënt en de betrokken medewerker, het bezwaar alsnog in der minne op te lossen. De cliënt ontvangt schriftelijk bericht van de wijze waarop het bezwaar door de eigenaar is afgedaan. Is de cliënt niet tevredengesteld dan kan hij/zij een klacht indienen.

Artikel 5. Indiening klacht

Klachten worden terstond gemeld aan de eigenaar. Deze stelt een onderzoek in, formuleert de klacht zo nodig nader, hoort de klager en tracht de klacht door bemiddeling op te lossen. De eigenaar gaat na of de handelwijze waarover is geklaagd in strijd is met een wettelijk voorschrift en in overeenstemming is met de dienstverlening waartoe het kantoor zich heeft verbonden. Indien de bemiddeling is geslaagd, dan wordt de klager schriftelijk hierover in kennis gesteld van de bevindingen van het onderzoek naar de klacht alsmede van de eventuele verdere maatregelen naar aanleiding van de bevindingen die ondernomen zijn of zullen worden om de dienstverlening voor iedere klant op dit onderwerp te verbeteren c.q. optimaliseren. Behandeling van de klacht vindt niet in het openbaar plaats.

Binnen 6 weken na indiening van de klacht moet de klacht zijn behandeld en de bevindingen schriftelijk in een rapport ter kennis zijn gebracht aan de klager.

Indien een minnelijke oplossing niet mogelijk is gebleken en de klager de bevindingen, conclusies en het advies uit het onderzoek verwerpt, dan kan de klacht, *indien het een onderbewindgestelde client betreft, gemeld worden bij de kantonrechter. De kantonrechter is degene waaraan de bewindvoerder verantwoording af moet leggen. De kantonrechter bepaald dan of de klacht/bezwaar gegrond is. Indien nodig kan de kantonrechter de onderbewindgestelde klager en de bewindvoerder uitnodigen voor een zitting om het geschil op te lossen. Het advies en/of de conclusie van de kantonrechter zal worden aanvaard en worden opgevolgd door de bewindvoerder.



* indien het geen onderbewindgestelde client betreft maar de client een overeenkomst heeft afgesloten met Congruent Bewindvoering voor inkomensbeheer of seniorenadministratie dan kan de klacht een ontbinding van de overeenkomst de conclusie en het gevolg zijn.

Klachten kunnen uitsluitend schriftelijk en onderbouwd worden ingediend.

Indien aan onderstaande vorm vereisten niet wordt voldaan kan de klacht niet worden behandeld.

- a) De klacht moet tenminste bevatten:
- b) De naam, het adres en woonplaats van de klager
- c) De dagtekening waarop de klacht verzonden wordt naar Congruent Bewindvoering
- d) Een omschrijving van de klacht en wanneer deze is ontstaan met datum
- e) Indien de klacht een medewerker betreft tevens de naam van de persoon waartegen de klacht is gericht
- f) Mogelijke bewijsstukken ter onderbouwing van de ingediende klacht

De klager krijgt hiervan zo snel mogelijk, doch uiterlijk binnen 5 werkdagen.

Artikel 6. Geen verplichting tot bezwaar- of klachtbehandeling

Een bezwaar of klacht wordt niet in behandeling genomen of de behandeling wordt gestaakt als:

- a) Deze betrekking heeft op een klacht die al eerder met inachtneming van deze regeling is afgehandeld
- b) Er meer dan zes maanden is verstreken na de handeling waar het bezwaar of de klacht betrekking op heeft
- c) Het belang van de klager dan wel het gewicht van het gedrag naar redelijke maatstaven onvoldoende is
- d) De cliënt zich voor of tijdens de behandeling ter zake van dezelfde bezwaar/klacht tot de kantonrechter of een andere burgerlijke rechter heeft gewend

Van het niet in behandeling nemen of staken van de behandeling van het bezwaar of de klacht wordt de cliënt zo spoedig mogelijk doch uiterlijk na twee weken na ontvangst van de klacht schriftelijk in kennis.

Artikel 7. Bekendmaking en werking

- a) Deze regeling kan worden aangehaald als de klachtenregeling van Congruent Bewindvoering
- b) Deze regeling treedt in werking op 1 januari 2021 en geldt voor onbepaalde tijd
- c) Aan deze regeling wordt bekendheid gegeven door opneming in het kantoorhandboek en door publicatie op de website van Congruent Bewindvoering
- d) Bezwaren of klachten kunnen gericht worden aan:

Congruent Bewindvoering
T.a.v. Bezwaren en klachten
Hanzeweg 21
2803 MC Gouda