

## Bezwaren- en Klachtenregeling **PENOKA**

### Algemene bepalingen

#### **Artikel 1**

In deze regeling wordt verstaan onder:

- De organisatie: **PENOKA**
- Bewindvoerder: **mevr. mr. M.C.M. ten Brink**
- Brancheorganisatie: **Branchevereniging voor Professionele Bewindvoerders en Inkomensbeheerders. PBI**
- Cliënt: **Een onder bewind gestelde bij wie de organisatie tot bewindvoerder is benoemd of iemand met wie de organisatie een overeenkomst heeft gesloten.**
- Bezwaar: **Een schriftelijke uiting van onvrede over de dienstverlening.**
- Klacht: **Een schriftelijk en uitdrukkelijk als klacht bij de organisatie ingediende uiting van onvrede over de dienstverlening van de organisatie.**

#### **Artikel 2**

Deze regeling geldt uitsluitend voor cliënten van **PENOKA**. Zij kunnen zich bij de indiening en behandeling van bezwaren en klachten door iemand laten vertegenwoordigen en/of bijstaan. Indien gewenst zal een medewerker de cliënt behulpzaam zijn bij het op schrift stellen van een bezwaar of klacht. Een bezwaar of klacht dient schriftelijk te worden ingediend en voorzien zijn van het volgende:

- Naam en adres van de melder
- De datum van vermelding van het bezwaar of klacht
- Een omschrijving van het bezwaar of de klacht.

#### **Artikel 3**

Bezwaren en klachten worden niet in behandeling genomen of de behandeling wordt gestaakt als:

- er niet voldaan wordt aan het gestelde in artikel 2
- als de cliënt zich voor of tijdens de behandeling terzake van dezelfde klacht tot de kantonrechter of andere burgerlijke rechter heeft gewend
- het feit waartegen geklaagd wordt langer dan drie maanden voor indiening van het bezwaar of de klacht heeft plaatsgevonden.

## **Bezwaren**

### **Artikel 4**

1. Een bezwaar wordt binnen 14 dagen behandeld door de bewindvoerder. Deze tracht het bezwaar telefonisch of schriftelijk in overleg met de cliënt en/of een vertegenwoordiger van cliënt op te lossen.
2. Lukt dat niet dan ontvangt de cliënt binnen een maand schriftelijk bericht van de wijze waarop het bezwaar is afgedaan.
3. Is de cliënt niet tevreden gesteld dan kan hij/zij een klacht indienen.
4. De behandeling van het bezwaar vindt niet in het openbaar plaats.

### **Artikel 5**

Elk bezwaar wordt meteen geregistreerd op een voorbedrukt en genummerd formulier. De cliënt wordt op de hoogte gesteld van de ontvangst en wordt medegedeeld wanneer hij/zij antwoord krijgt. Als het bezwaar is opgelost of afgedaan wordt de wijze waarop dat is gebeurd vastgelegd op het bezwarenformulier. De organisatie archiveert de afgewerkte bezwarenformulieren, zowel in het cliëntendossier als in de administratie van de organisatie.

## **Klachten**

### **Artikel 6**

1. Klachten worden zo spoedig mogelijk, doch uiterlijk binnen 1 maand behandeld door de bewindvoerder, of - indien één der partijen daar behoefte aan heeft - een gezamenlijk aan te wijzen onafhankelijke derde.  
Deze registreert de klacht, stelt een onderzoek in, formuleert de klacht zo nodig nader, hoort de cliënt en tracht de klacht door bemiddeling op te lossen. Lukt dat, dan ontvangt de cliënt daarvan schriftelijk bericht.
2. De wijze van behandeling wordt bepaald door de behandelaar, echter met inachtneming van het volgende:
  - a. De cliënt wordt gehoord, tenzij de klachtbehandelaar van oordeel is dat de klacht kennelijk niet ontvankelijk of kennelijk ongegrond is. Dit wordt schriftelijk meegedeeld aan de cliënt.
  - b. De behandelaar lost de klacht zo mogelijk door bemiddeling op en deelt het resultaat daarvan schriftelijk mede aan de cliënt.
3. De behandelaar gaat na of de gedraging waarover is geklaagd:
  - in strijd is met een wettelijk voorschrift of een voor de organisatie geldende regeling,
  - in overeenstemming is met de dienstverlening waartoe de organisatie zich heeft verbonden en/of
  - na afweging van alle feiten en omstandigheden in redelijkheid toelaatbaar is.
4. Behandeling van de klacht vindt plaats met inachtneming van de bepalingen uit de Wet Bescherming Persoonsgegevens.
5. De klager wordt schriftelijk en gemotiveerd in kennis gesteld van de bevindingen van het onderzoek naar de klacht alsmede van de eventuele verdere maatregelen die naar aanleiding van de bevindingen ondernomen zijn of zullen worden.
6. Indien de klager het niet eens is met de bevindingen en/of de maatregelen van de klachtbehandelaar, kan hij/zij de klacht voorleggen aan de Klachtencommissie van de

Branchevereniging voor professionele bewindvoerders en inkomensbeheerders met het verzoek de klacht nader te onderzoeken.

7. Indien binnen 6 weken na voorlegging van de klacht aan de branchevereniging geen oplossing is bereikt, wordt uiterlijk binnen één maand hierna door de klachtbehandelaar schriftelijk en gemotiveerd over de klacht beslist.

#### **Artikel 7**

1. Elk bezwaar en elke klacht wordt door de bewindvoerder vermeldt op het bezwaar-, c.q. klachtenformulier.
2. Als het bezwaar of de klacht is opgelost of afgedaan wordt dat terstond medegedeeld en geregistreerd en vastgelegd op het bezwaar-, c.q. klachtenformulier.

#### **Slotbepalingen**

#### **Artikel 8**

Een ieder die betrokken is bij het behandelen van een bezwaar of klacht, is tot geheimhouding verplicht. Dit betekent dat zij alle informatie die zij in, of in verband met, het uitoefenen van hun functie kennis dragen, niet verder bekend zullen maken dan strikt noodzakelijk is voor de uitoefening van deze taak.

#### **Artikel 9**

Een bezwaar of klacht wordt niet in behandeling genomen of de behandeling wordt gestaakt als de cliënt zich voor of tijdens de behandeling terzake van hetzelfde bezwaar of dezelfde klacht tot de kantonrechter of een andere burgerlijke rechter heeft gewend.

#### **Artikel 10**

Deze regeling treedt in werking op 1 januari 2009 en geldt voor onbepaalde tijd.