

Klachtenregeling Optima bewindvoering

KLACHTENREGELING

Optima bewindvoering & inkomensbeheer (hierna Optima)

Artikel 1

In deze regeling wordt verstaan onder:

Optima: Samenwerkingsverband waarbij de bewindvoerder is aangesloten.

Bewindvoerder: De bewindvoerder of inkomensbeheerder van de betreffende Optima vestiging.

Branchevereniging: De brancheorganisatie waar betreffende bewindvoerder aangesloten is.

Klager: De klant c.q. wettelijk vertegenwoordiger of erfgenaam.

Klacht: Een schriftelijk en uitdrukkelijk als klacht bij Optima ingediende uiting van onvrede over de dienstverlening van de bewindvoerder.

Artikel 2

Deze regeling geldt uitsluitend voor de klanten van Optima. Zij kunnen zich bij het indienen en behandeling van klachten door iemand laten vertegenwoordigen en/of bijstaan.

Artikel 3

Klachten kunnen uitsluitend schriftelijk worden ingediend. Een klacht moet tenminste bevatten:

- naam, adres en BSN nr. van de cliënt
- contactgegevens cliënt c.q. wettelijk vertegenwoordiger of erfgenaam
- datum van indienen klacht
- een duidelijke omschrijving van de klacht
- vermelding van de bewindvoerder tegen wie de klacht is gericht

De klacht dient gestuurd te worden aan:

Email:

klachtenregeling@optimabewindvoering.nl

Per post:

**Optima bewindvoering en inkomensbeheer
Afd. Klachtenbehandeling**

Optima bewindvoering Heerhugowaard

Postbus 140

1700AC Heerhugowaard

of

Optima bewindvoering Zaanstreek-Waterland

Postbus 147

1530AC Wormer

Artikel 4

- Een ingediende klacht zal zo spoedig mogelijk en in ieder geval binnen een termijn van zes weken behandeld worden door de bewindvoerder. Deze tracht de klacht telefonisch of schriftelijk in overleg met de cliënt op te lossen.
- De uitkomst dient door de bewindvoerder schriftelijk te worden medegedeeld, een kopie hiervan zal aan het team klachtenafhandeling worden aangeboden.
- Als de bewindvoerder en de cliënt gezamenlijk niet tot een goede oplossing komen zal de bewindvoerder de klacht ter behandeling overdragen aan het samenwerkingsverband van de Optima organisatie.
- De Optima organisatie, of een speciaal aangewezen medewerker, stelt een onderzoek in, formuleert de klacht zo nodig nader, hoort de cliënt en tracht de klacht alsnog door bemiddeling op te lossen. Ook deze uitkomst zal schriftelijk aan de cliënt worden medegedeeld.

Indien de klager de uitkomst niet ziet als een oplossing heeft deze de mogelijkheid:

1. de klacht vervolgens voor te leggen aan de Branchevereniging voor Professionele Bewindvoerders en Inkomensbeheerders (BPBI) of;

2. aan de toezichthoudende kantonrechter (in het geval de betreffende bewindvoerder niet bij de BPBI aangesloten mocht zijn).

Artikel 5

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 ingediend

Artikel 6

Alle 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.

Artikel 7

Het team klachtenafhandeling en de bewindvoerder archiveren beiden de afgehandelde klachten.

Artikel 8

Deze regeling treedt in werking op 01-01-2018 en geldt voor onbepaalde tijd.