

BEZWAREN- en KLACHTENREGLEMENT van CREDIS INKOMENS- en VERMOGENSBEHEER B.V. VOOR BEWINDVOERING EN INKOMENSBEHEER

Algemene Bepalingen

Artikel 1

In deze regeling wordt verstaan onder:

- De organisatie :Credis, dat staat voor, Credis Inkomens- en Vermogensbeheer B.V.
- de directie :Degene(n) die belast is/zijn met de dagelijkse leiding van Credis,
- bewindvoerder :De bewindvoerder of inkomensbeheerder van Credis
- medewerker :Een medewerker van Credis
- klager :Degene die de klacht indient en ondertekent
- brancheorganisatie :BPBI, Branchevereniging voor Professionele Bewindvoerders en Inkomensbeheerders;
- cliënt :Een onderbewindgestelde bij wie een bewindvoerder van Credis is benoemd of een overeenkomst mee heeft gesloten.
- Bezwaar :Een schriftelijke ter kennis van Credis gebracht uiting van onvrede over de dienstverlening van Credis;
- Klacht :Een schriftelijk en uitdrukkelijk als klacht bij Credis ingediende uiting van onvrede over de dienstverlening van de onderneming;

Artikel 2

Deze regeling geldt uitsluitend voor cliënten van Credis. Zij kunnen zich bij de indiening en behandeling van bezwaren en klachten door iemand laten vertegenwoordigen of bijstaan. Zo nodig een medewerker de cliënt behulpzaam bij het op schrift stellen van een bezwaar of klacht.

Artikel 3

Een bezwaar wordt zo spoedig mogelijk behandeld door de medewerker die het dossier van de cliënt beheert. 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 directie. Deze behandelt het bezwaar en tracht daarbij, eventueel na 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 directie is afgedaan. Is de cliënt niet tevreden gesteld, dan kan hij/zij een klacht indienen.

Artikel 4

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

- naam en adres van de indiener
- de dagtekening
- een omschrijving waartegen de klacht gericht is

Artikel 5

Klachten worden zo spoedig mogelijk doch uiterlijk binnen 4 weken behandeld door de directie. Deze stelt een onderzoek in, formuleert de klacht zo nodig nader, hoort de cliënt en tracht de klacht door bemiddeling op te lossen en deelt dit schriftelijk mede aan de cliënt.

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.

Artikel 6

De klacht wordt zo spoedig mogelijk behandeld door de directie van de onderneming. Die bepaalt de wijze van behandeling, echter met inachtneming van het volgende:

- de bewindvoerder hoort de cliënt en is van oordeel dat de klacht niet ontvankelijk of kennelijk ongegrond is.
- De bewindvoerder deelt dat schriftelijk mee aan de cliënt.
- De bewindvoerder lost de klacht zo mogelijk door bemiddeling op en deelt het resultaat daarvan schriftelijk mee aan de cliënt.

De directie van Credis gaat na of de gedraging waarover geklaagd is:

- In strijd is met een wettelijk voorschrift of een voor de onderneming geldende regeling;
- In overeenstemming is met de dienstverlening waartoe de onderneming zich heeft verbonden;
- Na afweging van alle feiten en omstandigheden in redelijkheid toelaatbaar is.

De directie van Credis kan de klacht niet-ontvankelijk, gegrond of ongegrond verklaren. Van de beslissing wordt terstond een afschrift gezonden aan de cliënt en de bewindvoerder. In binnen 4 a 6 weken na voorlegging van de klacht aan de branchevereniging geen oplossing is bereikt, wordt door de directie van de onderneming uiterlijk binnen één maand daarna schriftelijk en gemotiveerd over de klacht beslist.

Hoger beroep is niet mogelijk.

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 twee maanden voor indiening heeft plaatsgevonden.

Artikel 7

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.

Artikel 8

De directie archiveert de klachten in een centraal registratiesysteem. Zij houdt aantekening van de klacht en van de afdoening daarvan.

Artikel 9

Een ieder die bij een behandeling van een bezwaar of klacht is betrokken, is verplicht tot geheimhouding ten aanzien van alle gegevens van de betrokken partijen die hen bij de behandeling van het geschil ter kennis zijn gekomen.

Artikel 10

Deze regeling treedt in werking op 16 maart 2012 en geldt voor onbepaalde tijd.