

Klachtenregeling

Artikel 1

Begripsbepalingen

De organisatie	OHARO Bewindvoering Postbus 6019 4900 HA Oosterhout (NB)
Bewindvoerder	Degene die het bewind daadwerkelijk uitvoert en rekening en verantwoording aflegt over de vermogensbestanddelen van natuurlijke personen.
Cliënt	Een persoon wiens vermogensbestanddelen onderbewind zijn gesteld en de organisatie heeft benoemd tot bewindvoerder, of een persoon met wie de organisatie een overeenkomst heeft afgesloten.
Bezwaar	Een mondeling of schriftelijke uiting van onvrede over de dienstverlening van de organisatie.
Klacht	Een schriftelijk en uitdrukkelijk als klacht bij de organisatie ingediende uiting van onvrede over de dienstverlening van de organisatie.

Artikel 2

Deze klachtenregeling geldt uitsluitend voor cliënten van OHARO Bewindvoering. Zij kunnen zich bij de indiening en behandeling van klachten door iemand laten vertegenwoordigen en/of bijstaan.

Artikel 3

Bezwaren

1. Een bezwaar wordt binnen veertien dagen in behandeling genomen door de bewindvoerder. Te rekenen vanaf de datum poststempel. Getracht wordt om het bezwaar telefonisch of schriftelijk in overleg met de cliënt op te lossen.
2. Behandeling van het bezwaar vindt niet in het openbaar plaats.
3. De cliënt ontvangt schriftelijk bericht van de wijze waarop het bezwaar door de bewindvoerder is afgedaan.
4. Is de cliënt niet tevreden gesteld dan kan hij/zij een klacht indienen.

Artikel 4

Klachten

1. De cliënt wordt gehoord en getracht wordt de klacht door bemiddeling op te lossen.
2. De bewindvoerder gaat na of de handelswijze waarover is geklaagd in strijd is met een wettelijk voorschrift en in overeenstemming is met de dienstverlening waaraan de bewindvoerder zich verbonden heeft.
3. De cliënt wordt binnen vier weken schriftelijk en gemotiveerd op de hoogte gesteld van het gedane onderzoek naar de klacht en van eventuele verdere maatregelen naar aanleiding van de bevindingen die ondernomen zijn of zullen gaan worden. Te rekenen vanaf de datum poststempel.
4. De klachten die hebben geleid tot het herzien van het werkproces worden in het jaarverslag gemeld, en aan de kantonrechter kenbaar gemaakt.
5. Indien cliënt van mening is dat de bewindvoerder geen bevredigend besluit heeft genomen ten aanzien van de klacht dan heeft de cliënt de mogelijkheid om een klacht in te dienen bij de rechtbank.
6. Een klacht wordt niet in behandeling genomen indien de klacht anoniem is.
7. Een klacht wordt niet in behandeling genomen indien het een gedraging en/of uitlating betreft die langer dan één jaar voor indiening van de klacht heeft plaatsgevonden.

8. Een klacht wordt niet in behandeling genomen of de behandeling wordt gestaakt als de cliënt zich voor of tijdens de behandeling van te zake van hetzelfde bezwaar of dezelfde klacht tot de rechtbank of een andere burgerlijke rechter heeft gewend.
9. De cliënt wordt binnen vier weken schriftelijk op de hoogte gesteld van het niet in behandeling nemen van de klacht.

Artikel 5

Registratie

1. De bewindvoerder registreert de bezwaren in een registratiesysteem en de cliënt krijgt de uiterste afhandeldingsdatum medegedeeld.
2. De bewindvoerder registreert de klachten in een registratiesysteem en de cliënt krijgt de uiterste afhandeldingsdatum meegedeeld.
3. Als het bezwaar of klacht is opgelost of afgedaan wordt de oplossing of afdoening in een registratiesysteem geregistreerd.
4. Alle bezwaren en klachten zullen door de bewindvoerder met strikte geheimhouding en in acht neming van de privacy worden behandeld. Afgedane bezwaren en klachten worden jaarlijks opgenomen in het jaarverslag. Indien het noodzakelijk is bij derden informatie op te vragen zal vooraf toestemming aan de cliënt gevraagd worden.
5. Wanneer een klacht aanleiding is om de werkwijze te veranderen wordt de rechtbank hiervan op de hoogte gesteld.

Artikel 6

Slotbepaling

Deze regeling treedt in werking op 15-04-2017 en geldt voor onbepaalde tijd.

De klacht(en) kunnen worden gericht aan OHARO Bewindvoering, Postbus 6019
4900 HA Oosterhout. Vermeld in de linker bovenhoek van de enveloppe "Klacht".

Klachtenformulier

OHARO Bewindvoering doet er alles aan om u tevreden te stellen over haar werkzaamheden. Mocht u desondanks ontevreden zijn, dan willen wij er met u graag samen uitkomen. Echter, wanneer u van mening bent dat wij in gebreke blijven, dan kunt u m.b.v. dit klachtenformulier een klacht indienen

Voordat u uw klacht daadwerkelijk doet adviseren wij u om de taakomschrijving van de bewindvoerder en klachtenregeling van OHARO Bewindvoering goed door te lezen. Deze heeft u ontvangen bij het eerste contact met de bewindvoerder. De taakomschrijving opgenomen in de algemene voorwaarden van OHARO Bewindvoering is ook terug te vinden op onze website www.oharobewindvoering.nl, de website van de branchevereniging www.nbbp.nl of via www.rechtspraak.nl.

Om uw klacht zo goed mogelijk te kunnen behandelen is het belangrijk dat u de gegevens op het formulier goed invult en zo nauwkeurig mogelijk omschrijft waarover u ontevreden bent.

Uw klacht wordt zo spoedig mogelijk behandeld. U ontvangt binnen 14 dagen een schriftelijke reactie op uw klacht. Indien u niet tevreden bent over de afhandeling van uw klacht, dan kunt u uw klacht nogmaals voorleggen aan de rechtbank.

Naam en voorletters cliënt :

Adres :

Postcode en Woonplaats :

Telefoonnummer :

E-mailadres :

Datum :

Is de klacht besproken met de bewindvoerder?.....

Beschrijving klacht:

.....

.....

.....

.....

.....

.....

.....

.....

.....

.....

.....

.....

.....

.....

.....

.....

.....

.....

Aantal bijlagen:..... Handtekening:.....

Formulier + eventuele bijlagen opsturen aan:
OHARO Bewindvoering
Postbus 6019
4900 HA Oosterhout (NB)
Per email: info@oharobewindvoering.nl