

Klachtenreglement MOVISIN

Algemene bepalingen:

Artikel 1:

Definities en begrippen:

De organisatie: MOVISIN

De bewindvoerder: Mevrouw M. van Eijk

De brancheorganisatie: nader te bepalen

De client en/of klager : degene diens (negatieve) vermogen onder bewind is gesteld van de bewindvoerder of iemand die anderszids betrokkenheid heeft met MOVISIN.

De klacht: een mondeling/schriftelijke uiting van onvrede over de bewindvoerder/organisatie MOVISIN

Artikel 2:

De klager kan zich bij de indiening of behandeling van een klacht door iemand laten bijstaan. Een klacht kan mondeling of schriftelijk ingediend worden. Dat eventueel kan per post naar MOVISIN, Postbus 5608, 3297 ZG Puttershoek of via de email: info@movisin.nl De klachtenmelding moet minimaal het volgende bevatten:

- naam en adres van de client/klager
- de datum waarop de klacht ontstaan is
- Een omschrijving van de klacht

Over het algemeen is de bewindvoerder goed in staat om klachten direct te verhelpen of te corrigeren. Wij verzoeken u dan ook dringend eerst met de betreffende medewerker te trachten tot een oplossing te komen, voordat u een formele klacht indient.

Artikel 3:

Elke klacht wordt geregistreerd in Onview, de client/klager wordt hiervan op de hoogte gesteld en de client/klager krijgt bericht dat de klacht in behandeling is genomen en dat er getracht wordt een oplossing voor de klacht te vinden.

Artikel 4:

Klachten worden zo spoedig mogelijk afgehandeld, streven is om de klacht binnen vier weken af te handelen maar maximaal binnen een termijn van zes weken moet de klacht afgehandeld zijn. In voorkomende gevallen kan het iets langer duren wanneer bijvoorbeeld een derde partij moet worden geconsulteerd. Dan wordt de client/klager daarvan op de hoogte gesteld.

De behandelaar van de klacht bepaalt de wijze van afhandeling, echter onderdeel daarvan is de client (eventueel nogmaals) te horen en de afhandeling schriftelijk vast te leggen en te communiceren naar de client.

De behandelaar gaat omtrent de klacht na:

- Is de gedraging in de klacht in strijd met een wettelijk voorschrift?
- Is de gedraging in de klacht in strijd met de dienstverlening waartoe de bewindvoerder zich heeft verbonden?
- Is de gedraging in de klacht (na afweging van alle feiten en omstandigheden) in alle redelijkheid toelaatbaar?
- De behandelaar beslist over de afhandeling en communiceert deze. Indien de klacht ongegrond verklaard is en client/klager daar niet mee akkoord gaat dan kan client/klager deze klacht voorleggen aan de Branchvereniging NBBi of kantonrechter. Indien de klacht wel gegrond bevonden is zal de behandelaar samen met de client/klager tot een gepaste oplossing komen die voor beide acceptabel is.

Artikel 5:

De client/klager wordt schriftelijk, met een motivatie, ingelicht over de afhandeling van de klacht. Mochten er vervolgmaatregelen voortvloeien uit de afhandeling van de klacht, dan zal dat ook worden medegedeeld aan de cliënt/klager.

Artikel 6:

Indien de cliënt/klager het niet eens is met de afhandeling van de klacht, dan kan hij de klacht voorleggen aan de klachtencommissie van de branchevereniging NBBi waarbij de bewindvoerder is aangesloten (zie website). Indien u het dan ook niet eens bent met de afhandeling van uw klacht dan kunt u zich wenden tot de kantonrechter.

Artikel 7:

Alle betrokkenen bij de afhandeling van een klacht zijn tot geheimhouding verplicht. Verdere bekendmaking van feiten en informatie omtrent deze klacht mogen dan ook niet bekend worden gemaakt.

Artikel 8:

Deze klachtenregeling geldt met ingang van 23-05-2016 en geldt voor onbepaalde tijd.

Geef aan welke aanbeveling u zou doen ter voorkoming van deze klacht in de toekomst:

Naam:

Datum:

Handtekening:

Stuur dit formulier ingevuld en ondertekend, onder vermelding van Klacht ter attentie van de betrokken bewindvoerder. Uw klacht zal vertrouwelijk worden behandeld.