

Klachtenreglement

Algemene bepalingen

Artikel 1

In deze regeling wordt verstaan onder:
Leijssen Bewindvoeringen B.V.

Directie	Mevrouw I. Brekelmans
Cliënt	De persoon voor wie een van de medewerk(st)ers van Leijssen Bewindvoeringen optreedt als bewindvoerder, mentor, curator of gevolmachtigde.
Klacht	Een schriftelijke en uitdrukkelijk als klacht bij Leijssen Bewindvoeringen ingediende uiting van onvrede over de dienstverlening van Leijssen Bewindvoeringen.

Artikel 2

Deze regeling geldt uitsluitend voor cliënten van Leijssen Bewindvoeringen. Zij kunnen zich bij de indiening en behandeling van klachten door iemand laten vertegenwoordigen en/of bijstaan. Zo nodig is een medewerker de cliënt behulpzaam bij het op schrift zetten van een klacht.

Klachten

Artikel 3

Klachten worden zo snel mogelijk gemeld aan de directie. Deze stelt een onderzoek in, formuleert de klacht zo nodig nader, hoort de cliënt en probeert de klacht door bemiddeling op te lossen. Lukt dat, dan ontvangt de cliënt daarvan schriftelijk bericht. Als binnen een maand na indienen van de klacht geen oplossing is bereikt, wordt de klager door de directie schriftelijk op de hoogte gesteld dat de klacht kan worden voorgelegd aan de toezichthoudende kantonrechter.

Artikel 4

Als de klacht volgens de cliënt niet naar behoren is afgehandeld, dan kan de cliënt zich wenden tot de Branchevereniging voor Professionele Bewindvoerders en Inkomensbeheerders (BPBI).

Artikel 5

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

Artikel 6

De directie archiveert de klachten in het centrale registratiesysteem, registreert de klacht en de afdoening ervan.

Artikel 7

De directie is gehouden aan strikte geheimhouding van de klacht en de klachtenbehandeling.

Slotbepaling

Artikel 8

Deze regeling geldt vanaf 1 april 2018 en voor onbepaalde tijd.