

## Klachtenregeling GEObewind

Waar mensen werken ontstaan misverstanden en worden soms fouten gemaakt. Dit geldt ook voor uw budgetbeheerder/bewindvoerder. Zijn er vragen of klachten, dan willen wij dat graag weten. Wij stellen het op prijs als u uw ontevredenheid gewoon met ons bespreekt. Wij zullen dan proberen uw bezwaar op een bevredigende manier af te handelen en het vertrouwen te herstellen. Daarnaast proberen wij de oorzaak van uw bezwaar op te sporen en waar mogelijk weg te nemen. Zo kunnen wij herhaling voorkomen en onze werkwijze beter afstemmen op de wensen van onze cliënten. Mocht dit niet leiden tot het wegnemen van uw ontevredenheid dan kunt u een bezwaar of klacht indienen volgens onderstaande klachtenregeling.

### Algemene Bepalingen

#### **Artikel 1 Begripsbepalingen**

In deze regeling wordt verstaan onder:

##### **GEObewind**

- De rechtspersoon die optreedt als bewindvoerder of inkomensbeheerder over de vermogensbestanddelen van natuurlijke personen.

##### **Cliënt**

- een rechthebbende waarvan de vermogensbestanddelen onder bewind zijn gesteld en **GEObewind** benoemd is tot bewindvoerder of waarmee **GEObewind** een overeenkomst heeft gesloten.

##### **Bezwaar**

- een mondeling of schriftelijk ter kennis van **GEObewind** gebrachte uiting van onvrede over de dienstverlening van **GEObewind**.

##### **Klacht**

- een schriftelijk en uitdrukkelijk als klacht bij **GEObewind** ingediende uiting van onvrede over de dienstverlening van **GEObewind**.

#### **Artikel 2 Belanghebbenden**

Deze regeling geldt uitsluitend voor cliënten van **GEObewind**. Zij kunnen zich bij de indiening en behandeling van bezwaren en klachten door iemand laten vertegenwoordigen en/of bijstaan.

### Bezwaren

#### **Artikel 3 Behandeling bezwaar**

Een bezwaar wordt zo spoedig mogelijk behandeld door **GEObewind**. Er wordt getracht om het bezwaar telefonisch of schriftelijk in overleg met de cliënt op te lossen. De cliënt ontvangt schriftelijk bericht van de wijze waarop het bezwaar is afgedaan. Is de cliënt niet tevreden gesteld, dan kan hij/zij een klacht indienen.

### Klachten

#### **Artikel 4 Wijze van indienen**

Klachten kunnen uitsluitend schriftelijk worden ingediend. De personen benoemd in artikel 1:432 lid 1 juncto lid 2 BW zijn bevoegd tot het indienen van een klacht. Een klacht moet worden ondertekend en bevat tenminste:

- naam en adres van de cliënt/indiener;
- de dagtekening;
- een omschrijving van het gedrag of voorval waartegen de klacht gericht is en het tijdstip;

- als de indiener niet de rechthebbende zelf is, een toelichting waarom hij/zij gerechtigd is een klacht in te dienen.

Het adres voor het indienen van een klacht is:

**GEO**bewind  
t.a.v. mevrouw H.F. Zwanenburg  
Postbus 32  
9636 ZG Zuidbroek

#### **Artikel 5 Ontvangstbevestiging**

Na ontvangst van een klacht stuurt **GEO**bewind binnen 5 werkdagen een ontvangstbevestiging naar cliënt met daarin de termijn waarbinnen de klacht behandeld wordt.

#### **Artikel 6 Geen verplichting tot klachtbehandeling**

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 3 maanden voor indiening heeft plaatsgevonden.
- ... de klacht betrekking heeft op een reeds eerder met inachtneming van deze regeling afgehandelde klacht.

Van het niet in behandeling nemen van een klacht ontvangt de cliënt binnen 5 werkdagen schriftelijk bericht.

#### **Artikel 7 Afhandeling klacht**

Klachten worden uiterlijk binnen 6 weken behandeld door **GEO**bewind. Er wordt een onderzoek ingesteld en de cliënt wordt gehoord teneinde de klacht in der minne op te lossen. Indien binnen 6 weken na indiening van de klacht geen oplossing is bereikt, wordt de klager schriftelijk op de hoogte gesteld dat de klacht kan worden voorgelegd aan de toezichthoudende kantonrechter.

#### **Artikel 8 Gegrondverklaring**

Bij een gegrondverklaring van een klacht zal **GEO**bewind de cliënt schriftelijk informeren over de gevolgen c.q. de te nemen maatregelen hiervan. Indien nodig worden de bedrijfsprocessen aangepast teneinde te voorkomen dat eenzelfde klacht zich opnieuw zal voordoen.

#### **Artikel 9 Ongegrondverklaring**

Indien een klacht ongegrond wordt verklaard, wordt de cliënt hiervan schriftelijk op de hoogte gesteld. Dit schrijven zal tevens een toelichting bevatten op het besluit de klacht als ongegrond te kwalificeren. De cliënt kan bij een klacht die ongegrond is geacht een klacht indienen bij de branchevereniging NBBI en/of de toezichthoudende kantonrechter.

#### **Artikel 10 Geheimhouding**

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 11 Registratie en archivering**

De klachten en de wijze van afhandeling worden door **GEO**bewind geregistreerd en gearhiveerd in een registratiesysteem.

#### **Artikel 12 Inwerkingtreding**

Deze regeling treedt in werking op 1 april 2021 en geldt voor onbepaalde tijd.