



Klachtenregeling Budgetbeheer bij Jong Bewind

Algemene bepalingen

Artikel 1.

In deze regeling wordt verstaan onder:

Organisatie	Jong Bewind
Budgetbeheerder	Degene dat zich bezighoudt met de uitvoering van het budgetbeheer ten behoeve van de klant. Bij Jong bewind is dat F. Vroomans.
Klant	De natuurlijke persoon die een rekening bij de budgetbeheerder aanhoudt.
Klacht	Een schriftelijk en uitdrukkelijk als klacht bij de organisatie ingediende uiting van onvrede over de dienstverlening van de organisatie.

Artikel 2.

De klachtenregeling is alleen bedoeld voor de klant zelf. De klant kan zich bij de indiening en behandeling van de klacht ook door iemand laten vertegenwoordigen en/of bijstaan.

Klachten

Artikel 4.

De klacht kan uitsluitend schriftelijk, dat wil zeggen per post, worden ingediend en moet minimaal voorzien zijn van:

- naam en adres van de melder;
- de datum waarop de klacht ontstaan is;
- een omschrijving van de klacht;
- dagtekening + handtekening.

Artikel 5.

5.1. Een klacht wordt niet in behandeling genomen of de behandeling van de klant wordt gestaakt als:

- de klacht anoniem is en/of niet is voldaan aan artikel 4.

5.2. Van het niet in behandeling nemen van een klacht wordt de klant, mits de klacht niet anoniem was, binnen een termijn van tien werkdagen na ontvangst van de klacht schriftelijk in kennis gesteld.

Artikel 6.

De budgetbeheerder bevestigt de ontvangst van de klacht, gerekend vanaf de datum van ontvangst, schriftelijk binnen tien werkdagen.

Artikel 7.

7.1. De klacht wordt zo spoedig mogelijk, maar uiterlijk binnen 6 weken behandeld door de budgetbeheerder met inachtneming van het volgende:

- De budgetbeheerder hoort de klant.
- De budgetbeheerder lost de klacht indien mogelijk op door bemiddeling en deelt het resultaat schriftelijk mee aan de klant.

7.2. De budgetbeheerder gaat het volgende 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 budgetbeheerder zich heeft verbonden?
- Is de gedraging in de klacht (na afweging van alle feiten en omstandigheden) in alle redelijkheid toelaatbaar?

7.3. De klant wordt binnen de 6 weken schriftelijk in kennis gesteld van de bevindingen van het onderzoek naar de klacht. Indien de klacht (gedeeltelijk) gegrond is verklaard, wordt vermeld welke verdere maatregelen die naar aanleiding van de bevindingen ondernomen zijn of worden ondernomen. Indien de klacht ongegrond wordt verklaard dan wordt daar een toelichting over verstrekt.

7.4. Bij de behandeling van de klacht worden de bepalingen uit de Algemene verordening gegevensbescherming (AVG) in acht genomen.

Artikel 8.

8.1 Indien de klant het niet eens is met de bevindingen en/of maatregelen van de budgetbeheerder, kan hij/zij hiervan in beroep bij de branchevereniging.

Artikel 9.

Als de klacht is opgelost of afgedaan, legt de budgetbeheerder de wijze waarop dat is gebeurd vast op het klachtenformulier. Deze afgedane klachtenformulieren worden gearchiveerd.

Slotbepaling

Artikel 10.

Deze klachtenregeling treedt in werking op 14-09-2018 en geldt voor onbepaalde tijd.