

Proces – klachten afwikkeling en evaluatie

Er wordt binnen ons kantoor onderscheid gemaakt in twee soorten 'klachten'

- Bezwaar: een mededeling of uiting van ongenoegen over de dienstverlening van BB&F Salland B.V.
- Klacht: een schriftelijke en uitdrukkelijke klacht bij BB&F Salland B.V. ingediende uiting van onvrede over de dienstverlening van de bewindvoerder.

Een bezwaar kan zowel mondeling als schriftelijk worden geuit.

1. In behandeling nemen van het bezwaar

Het bezwaar wordt zo spoedig mogelijk behandeld door de medewerker die het dossier van de cliënt beheert.

2. Oplossen bezwaar door medewerker

De medewerker probeert het bezwaar telefonisch of schriftelijk in overleg met de cliënt op te lossen. Lukt het de medewerker niet om het bezwaar op deze wijze op te lossen dan brengt de medewerker het bezwaar ter kennis van de directie.

3. Overdracht bezwaar naar directie

De directie behandelt het bezwaar en tracht daarbij, eventueel in overleg met de cliënt en de betrokken medewerker, het bezwaar alsnog in der minne op te lossen.

4. Schriftelijke afhandeling klacht

De cliënt ontvangt bericht (vaak telefonisch) van de wijze waarop het bezwaar door de directie is beoordeeld. Is de cliënt niet tevreden over de afhandeling van het bezwaar, dan kan hij/zij een klacht indienen.

Het indienen van een klacht, welke alleen schriftelijk gedaan kan worden

1. Een klacht moet worden ondertekend en tenminste bevatten:
 - Naam en adres van de klager
 - Contactgegevens cliënt c.q. wettelijke vertegenwoordiger of erfgenaam
 - Dagtekening
 - Een duidelijke omschrijving van de klacht

De klacht dient te worden gestuurd ter attentie van de bestuurders van BB&F Salland BV naar het volgende adres BB&F Salland BV, Postbus 162 7770 AD Hardenberg.

2. Ontvangstbevestiging

Cliënt ontvangt binnen een termijn van 7 dagen een bevestiging dat de klacht ontvangen

3. Afwijzen klacht

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 geleden voor indiening heeft plaatsgevonden.

4. In behandeling nemen klacht

Klachten worden zo spoedig mogelijk doch uiterlijk binnen 4 weken behandeld door de bestuurders van BB&F Salland B.V. De bestuurder stelt een onderzoek in, formuleert de klacht zo nodig nader, hoort de cliënt en tracht de klacht door bemiddeling op te lossen en deelt dit schriftelijk mede aan de cliënt.

5. Voorleggen klacht aan NBBI

Indien binnen 6 weken na indiening van de klacht geen oplossing is bereikt, wordt de klager door de bestuurder van BB&F Salland BV schriftelijk op de hoogte gesteld dat de klacht kan worden voorgelegd aan de Branchevereniging NBBI of aan de toezichthoudende kantonrechter.

6. Vastlegging klachten

De klacht wordt centraal, door de directie, vastgelegd in een klachten registratieregister. De directie houdt tevens de voortgang van de afhandeling in de gaten.

7. Jaarlijkse evaluatie

Jaarlijks vindt er een bewindvoeringsevaluatie plaats. Hierin wordt geëvalueerd of er naar aanleiding van de klachten een wijziging in de huidige werkwijze dient plaats te vinden.