

Algemene bepalingen

Artikel 1

In deze regeling wordt verstaan onder Lucassen Bewindvoering:

| | |
|------------|---|
| directie | mr. W.J.L. Lucassen; |
| medewerker | iedere andere medewerker van Lucassen Bewindvoering dan de directie; |
| cliënt | rechthebbende waarvan de vermogensbestanddelen onder bewind zijn gesteld en Lucassen Bewindvoering benoemd is tot bewindvoerder of iemand met wie Lucassen Bewindvoering een overeenkomst heeft gesloten; |
| bezwaar | een mondeling of schriftelijke uiting van onvrede over de dienstverlening van de organisatie; |
| klacht | een schriftelijk en uitdrukkelijk als klacht bij de organisatie ingediende uiting van onvrede over de dienstverlening van de organisatie. |

Artikel 2

Deze regeling geldt uitsluitend voor cliënten van Lucassen Bewindvoering. Cliënten kunnen zich bij de indiening en behandeling van klachten door iemand laten vertegenwoordigen en/of bijstaan. Indien nodig is een medewerker de cliënt behulpzaam bij het op schrift stellen van een klacht.

Bezwaren

Artikel 3

Een bezwaar wordt binnen 14 dagen behandeld door de bewindvoerder of zijn vervanger. Deze tracht het bezwaar telefonisch of schriftelijk in overleg met de cliënt op te lossen. De cliënt ontvangt schriftelijk bericht van de wijze waarop het bezwaar door de bewindvoerder of zijn vervanger is afgedaan. Is de cliënt niet tevreden dan kan hij/zij binnen een maand na dagtekening van de schriftelijke bevestiging van de bezwaarafhandeling een klacht indienen.

Klachten

Artikel 4

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

Een klacht kan uitsluitend schriftelijk worden ingediend. Een klacht moet tenminste voorzien zijn van:

- a) naam en adres van de indiener;
- b) de dagtekening;
- c) weergave/motivatie van de klacht en het tijdstip;
- d) handtekening.

Klachten die niet gedagtekend zijn, worden geacht gedagtekend te zijn op de dag van ontvangst.

Artikel 5

De bewindvoerder of zijn vervanger bevestigt de ontvangst van de klacht schriftelijk binnen tien werkdagen, te rekenen vanaf de datum poststempel.

Artikel 6

Alle bezwaren en klachten van cliënten worden onder strikte geheimhouding afgewikkeld. Indien het noodzakelijk is bij derden informatie op te vragen, wordt vooraf toestemming aan de cliënt gevraagd.

Artikel 7

7.1 Een klacht wordt niet in behandeling genomen als:

- a) de klacht anoniem is,
- b) het feit waarover geklaagd wordt langer dan zes maanden voor indiening heeft plaatsgevonden.

7.2 Van het niet in behandeling nemen van een klacht wordt de klager binnen een termijn van drie weken na ontvangst van de klacht schriftelijk in kennis gesteld.

7.3 Indien de klager het hier niet mee eens is, kan de klager zich wenden tot het kantongerecht dat het bewind heeft ingesteld.

Artikel 8

Als de klacht is opgelost of afgedaan, legt de bewindvoerder of zijn vervanger de wijze waarop dat is gebeurd vast in het logboek 'Klachtenafhandeling Lucassen bewindvoering'.

Slotbepalingen

Artikel 9

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

Artikel 10

Lucassen Bewindvoering is lid van de branchevereniging BPBI, daardoor heeft de cliënt als hij van mening is dat Lucassen Bewindvoering geen bevredigend besluit heeft genomen over zijn/haar klacht van de cliënt, de mogelijkheid om een klacht in te dienen bij de onafhankelijke klachtencommissie van de Branchevereniging voor Professionele Bewindvoerders en Inkomensbeheerders. Voor het indienen van klachten zijn spelregels. Zo moet iemand eerst de klachtenprocedure van Lucassen Bewindvoering doorlopen hebben, voordat hij een klacht over dat Lucassen Bewindvoering bij de BPBI kan indienen. Ook neemt het BPBI geen klachten in behandeling die al of tegelijkertijd bij de kantonrechter zijn ingediend.

Artikel 11

Deze regeling treedt in werking op 21 februari 2014 en geldt voor onbepaalde tijd. En is aangepast op 31 december 2015.

Lucassen Bewindvoering
Uw specialist in financiële zorgverlening

Postbus 2211
6020 AE Budel
Tel: (0495) 84 35 65
E-mail: info@lubv.nl
www.lucassenbewindvoering.nl
Kvk: 59547022
Bank NL 96 ABNA 0547 8588 09