

Uitgave: oktober 2020

ALGEMENE BEPALINGEN

Artikel 1

In deze regeling wordt verstaan onder:

- **De organisatie:** Stichting Particulier Administratie Kantoor de Balans. De rechtspersoon die formeel optreedt als bewindvoerder over de vermogensbestanddelen van natuurlijke personen;
- **Bestuur:** Stichtingsbestuur van Stichting Particulier Administratie Kantoor de Balans;
- **Medewerker:** medewerker van Stichting Particulier Administratie Kantoor de Balans;
- **Brancheorganisatie:** NBBI (Nederlandse Branchevereniging voor Bewindvoering & Inkomstenheer)
- **Cliënt:** een rechthebbende waarvan de vermogensbestanddelen onder bewind zijn gesteld en Stichting Particulier Administratie Kantoor de Balans benoemd is tot bewindvoerder of iemand met wie Stichting Particulier Administratie Kantoor de Balans een overeenkomst heeft gesloten;
- **Klacht:** een schriftelijk en uitdrukkelijk als klacht bij Stichting Particulier Administratie Kantoor de Balans ingediende uiting van onvrede over de dienstverlening van Stichting Particulier Administratie Kantoor de Balans.

Artikel 2

Het indienen van een klacht geldt uitsluitend voor cliënten van Stichting Particulier Administratie Kantoor de Balans. Zij kunnen zich bij het indienen van een klacht door iemand laten vertegenwoordigen en/of bijstaan.

Artikel 3

Een klacht wordt zo spoedig mogelijk behandeld door de medewerker die het dossier van de cliënt beheert. Deze tracht de klacht telefonisch of schriftelijk in overleg met de cliënt op te lossen.

Lukt dat niet, dan brengt de medewerker de klacht ter kennis van de bestuurder van de stichting. Deze behandelt de klacht binnen 4 weken en tracht daarbij, eventueel na nader overleg met de cliënt en de betrokken medewerker, de klacht alsnog in der minne op te lossen. De cliënt ontvangt schriftelijk bericht van de wijze waarop de klacht door de bestuurder is afgedaan. Indien binnen 6 weken na indiening van de klacht geen oplossing is bereikt dan wordt de klager door het bestuur van Stichting Particulier Administratie Kantoor de Balans schriftelijk op de hoogte gesteld dat de klacht kan worden voorgelegd aan de Branchevereniging (NBBI) of aan de toezichthoudende kantonrechter.

Artikel 4

Klachten kunnen uitsluitend schriftelijk worden ingediend. Een klacht moet worden ondertekend en tenminste bevatten:

- naam en adres van de indiener;
- de dagtekening;
- een omschrijving waartegen de klacht gericht is.

Artikel 5

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 6 maanden voor indiening heeft plaatsgevonden.

Artikel 6

Alle klachten van cliënten worden onder strikte geheimhouding afgewikkeld.

Artikel 7

Het bestuur archiveert de klachten in een centraal registratiesysteem. Zij houdt aantekening van de klacht en van de afdoening daarvan.

Artikel 8

Deze regeling treedt in werking op 19 november 2012 en geldt voor onbepaalde tijd.