

Klachten en Bezwarenregeling

Artikel 1. Begripsbepaling.

- 1.1 Onder opdrachtnemer wordt verstaan: BIS Diensten, Postbus 90240, 1006 BE te Amsterdam. Kamer van Koophandel nummer: 54537894.
- 1.2 Onder klant wordt verstaan: ieder persoon, die met de opdrachtnemer een overeenkomst tot beschermingsbewind en/of inkomensbeheer heeft afgesloten.
- 1.3 Onder overeenkomst wordt verstaan: Ondertekende aanmeldformulier beschermingsbewind en/of inkomensbeheer.
- 1.4 Onder bezwaar wordt verstaan: een mondelinge of schriftelijke uiting van onvrede over de dienstverlening van de opdrachtnemer.
- 1.5 Onder klant wordt verstaan: een schriftelijk en uitdrukkelijk als klacht bij de opdrachtnemer ingediende uiting van onvrede over de dienstverlening van de opdrachtnemer.

Artikel 2 Algemene bepalingen

- 2.1 Deze regeling geldt uitsluitend voor klanten van opdrachtnemer. Zij kunnen zich bij de indiening en behandeling van bezwaren en klachten door iemand laten vertegenwoordigen en/of bijstaan. Zij kunnen zich daarvoor richten tot BIS Diensten, Postbus 90240, 1006 BE te Amsterdam.

Artikel 3. Bezwaren

- 3.1 Een bezwaar wordt binnen 3 weken na ontvangst behandeld door opdrachtnemer
- 3.2 Opdrachtnemer tracht het bezwaar telefonisch of schriftelijk in overleg met de klant op te lossen
- 3.3 Behandeling van het bezwaar vindt niet in het openbaar plaats
- 3.4 De klant ontvangt schriftelijk bericht van de wijze waarop het bezwaar door opdrachtnemer is afgedaan
- 3.5 Is de klant niet tevreden gesteld dan kan hij/zij een klacht indienen

Artikel 4 Klachten

- 4.1 Een klacht dient ten minste te bevatten:
 - De naam en het adres van de indiener;
 - De dagtekening;
 - De naam van de persoon waartegen de klacht is gericht;
 - Een omschrijving van het gedrag / de handeling waartegen de klacht is gericht evenals het tijdstip van het gedrag / de handeling.
- 4.2 Indien aan bovenstaande vormvereisten niet wordt voldaan, kan de klacht niet in behandeling worden genomen. Klager krijgt daarvan zo snel mogelijk, doch uiterlijk na 7 werkdagen hiervan bericht.
- 4.3 Opdrachtnemer stelt een onderzoek in, formuleert de klacht zo nodig nader, hoort de klant en tracht de klacht door bemiddeling op te lossen;

- 4.4 Opdrachtnemer zal nagaan of het geen waarover is geklaagd in strijd is met een wettelijk voorschrift en in overeenstemming is met de dienstverlening waartoe opdrachtnemer zich heeft verbonden;
- 4.5 De klager wordt schriftelijk en gemotiveerd in kennis gesteld van de bevindingen van het onderzoek naar de klacht evenals van de eventuele verdere maatregelen die naar aanleiding van de bevindingen ondernomen zijn of zullen worden;
- 4.6 Behandeling van de klacht vindt plaats met inachtneming bepalingen uit de Wet Bescherming Persoonsgegevens;
- 4.7 Behandeling van de klacht vindt niet in het openbaar plaats;
- 4.8 Binnen 6 weken na indiening van de klacht moet de klacht zijn behandeld en de bevindingen schriftelijk ter kennis zijn gebracht aan de klager;
- 4.9 Indien de klager het niet eens is met de uitspraak kan hij / zij dit voorleggen aan de kantonrechter.

Artikel 5 Registratie en rapportage

- 5.1 Elk bezwaar wordt geregistreerd in een Bezwarenregister, de klant krijgt de uiterste afhandelingdatum meegedeeld.
- 5.2 Elke klacht wordt geregistreerd in een Klachtenregister, de klant krijgt de uiterste afhandelingdatum meegedeeld.
- 5.3 Als het bezwaar of de klacht is opgelost of afgedaan wordt de oplossing of afdoening geregistreerd in het register.

Artikel 6 Slotbepalingen

- 6.1 Een klacht hoeft niet in behandeling te worden genomen indien het een gedraging en /of uitlating betreft die langer dan 6 maanden voor indiening van de klacht heeft / hebben plaatsgevonden.
- 6.2 Een bezwaar of klacht wordt niet in behandeling genomen of de behandeling wordt gestaakt als de klant zich voor of tijdens de behandeling ter zake van hetzelfde bezwaar of dezelfde klacht tot de kantonrechter of een andere burgerlijke rechter heeft gewend.
- 6.3 Van het niet in behandeling nemen van de klacht wordt de klager binnen een termijn van 4 weken na ontvangst van de klacht schriftelijk in kennis gesteld.

Artikel 11. Wijzigingen of aanvullingen van de regeling.

- 11.1 De opdrachtnemer is te allen tijde gerechtigd om deze regeling te wijzigen. Klant zal op de hoogte gesteld worden van deze wijziging(en).
- 11.2 Indien de klant niet kan instemmen met de wijziging of aanvulling, dient klant bezwaar binnen 14 dagen schriftelijk kenbaar te maken. Na het verstrijken van de genoemde termijn van de genoemde 14 dagen, wordt de klant geacht in te stemmen met de wijziging of aanvulling.
- 11.3 Deze regeling treedt in werking op: 01-05-2012 en geldt tot wijziging of aanvulling van deze voorwaarden.

**BIS Diensten, Postbus 90240, 1006 BE te Amsterdam.
E-mail: info@bisdiensten.nl; www.bisdiensten.nl**