



# Klachtenprocedure.

Versie 4..2 november 2021

## Wanneer ontstaat daadwerkelijk een klacht:

Er ontstaat een probleem tussen u en de bewindvoerder / inkomensbeheerder. Wij verwachten dat u probeert hier eerst met het betreffende kantoor uit te komen. Op het moment dat niet lukt, kunt u een schriftelijke klacht indienen bij het neven kantoor.

Na ontvangst zal de klachtenprocedure in gang worden gezet.

In deze klacht moet het volgende worden vermeld:

- Naam en adres van de indiener.
- Duidelijke omschrijving van de klacht.
- Naam van de persoon waartegen de klacht is gericht.
- Indien aanwezig bewijsstukken toevoegen.
- Datum.
- Ondertekening.

## Grond van de klacht:

Een klacht kan verschillende gronden hebben. Het kan betrekking hebben op de behandeling aan te telefoon, afspraken die niet zijn nagekomen, enz. Hierbij dient u ook rekening te houden met het feit dat de bewindvoerder / inkomensbeheerder zich aan de richtlijnen dient te houden van de rechtbank. Hierdoor kunnen er ook beslissingen worden genomen, waar cliënt het niet mee eens is, ter bescherming van de cliënt om problemen te voorkomen.

## Melding van de klacht:

De casemanager van het kantoor zal de klager benaderen om toelichting te geven over de klacht. Hierbij zal de casemanager aangeven binnen welke termijn klager een antwoord kan verwachten. Deze termijn is maximaal 6 weken. Tevens zal de casemanager contact opnemen met de medewerker waartegen de klacht is ingediend. Ook deze kan dan toelichting geven aan de casemanager over de gang van zaken.

Vervolgens zal de casemanager een beslissing nemen voor het oplossen van de klacht.



### **U kunt uw klacht sturen naar:**

Bureau voor Budget en Inkomens Beheer Midden Nederland BV  
Postbus 139  
3430 AC NIEUWEGEIN

U ontvangt van ons een bevestiging van de ontvangst hierin staat vermeld:

- De datum waarop de klacht werd ontvangen.
- Korte omschrijving van de inhoud van de klacht.
- Wijze waarop de klacht wordt onderzocht.
- Termijn waarbinnen er contact met de klager opgenomen zal worden.

### **Afhandeling en beoordeling:**

Nadat er voldoende informatie beschikbaar is om de klacht af te handelen, wordt er contact opgenomen met de klager. Klager zal dan mondeling informatie ontvangen over de afhandeling van de klacht. Dit zal tevens schriftelijk worden bevestigd aan klager. Hierin zal worden vermeld:

- Datum waarop de klacht werd ontvangen.
- Informatie door wie de klacht in behandeling is genomen.
- Resultaten van het onderzoek naar de klacht.
- Eventueel te nemen acties door de casemanager.
- Mogelijkheid voor verder contact met de persoon die de klacht heeft afgehandeld.

### **Niet tevreden met de afhandeling:**

- Informatie over verder te nemen stappen indien klager niet tevreden mocht zijn met de afhandeling verwijzen wij naar:

Rechtbank waar u onder bewind bent gesteld (Zie beschikking) en onder vermelding van het BM nummer.

of

Horus, Horaplantsoen 14, 6717 LT EDE of via [info@horus.nl](mailto:info@horus.nl)



Geheimhouding:

De casemanager die bij de klacht of bezwaar is betrokken is verplicht tot geheimhouding ten aanzien van alle de partijen betreffende gegevens die hen bij de behandeling van het geschil ter kennis zijn gekomen.

Maatregelen:

Om verdere klachten te voorkomen zal het Bureau voor Budget en Inkomens Beheer Midden Nederland BV kijken in hoeverre het wenselijk is de werkwijze hierop aan te passen.

De klacht zal worden toegevoegd aan het digitale cliëntendossier.

