



Klachtenregeling MeeFis Bewindvoering & Budgetbeheer

Artikel 1 Begripsomschrijving

- De organisatie : MeeFis Bewindvoering & Budgetbeheer
- Bewindvoerder: Degene die daadwerkelijk het bewind uitvoert over de vermogensbestanddelen van de klant.
- Budgetbeheerder: Degene die daadwerkelijk het budget van de klant beheert.
- Klant: De persoon die gebruik maakt of heeft gemaakt van de diensten met betrekking tot bewindvoering of budgetbeheer middels een overeenkomst met MeeFis Bewindvoering & Budgetbeheer.
- Klacht: Een schriftelijke en uitdrukkelijk als klacht ingediende uiting van onvrede over de dienstverlening of gedraging door MeeFis Bewindvoering & Budgetbeheer.
- Klager: Een persoon, een groep personen of een organisatie die schriftelijk een klacht heeft ingediend bij MeeFis Bewindvoering & Budgetbeheer.
- Branchevereniging: Horus brancheorganisatie voor bewindvoerders, curatoren en mentoren.

Artikel 2 Algemene bepalingen

- a. Een klacht dient betrekking te hebben op een onvrede over de uitvoering van de dienstverlening of gedraging door de bewindvoerder of budgetbeheer van de organisatie.
- b. De klacht dient binnen één jaar ontvangen te zijn, gerekend vanaf de dag waarop de situatie waar de klacht betrekking op heeft, zich heeft voorgedaan.
- c. De klager kan zijn of haar klacht uitsluitend schriftelijk (per post) aan de organisatie kenbaar maken. Hiervoor kan gebruik worden gemaakt van het klachtenformulier dat tijdens de intake wordt uitgereikt of digitaal te downloaden is via de website van de organisatie.

Artikel 3 Vertegenwoordiging

Een klager kan zich bij indiening en behandeling van de klacht door iemand laten vertegenwoordigen of bijstaan. Hiervoor dient wel een ondertekende volmacht te worden overgelegd.

Artikel 4 Vormvereisten klacht

Een klacht dient schriftelijk te worden ingediend en voorzien zijn van:

- a. Naam en adres van de indiener van de klacht.
- b. De dagtekening. Bij klachten die niet gedagtekend zijn, wordt de datum van ontvangst gebruikt.
- c. Een duidelijke beschrijving van de klacht en het tijdstip.
- d. Een handtekening van de klager.

Artikel 5 Niet in behandeling klacht

Een klacht wordt door de organisatie in de volgende gevallen niet in behandeling genomen.

- a. Een klacht die anoniem is.
- b. Indien de klacht betrekking heeft op een situatie die zich langer dan één jaar geleden heeft voorgedaan.
- c. Indien de klacht al eerder is ingediend en/of afgehandeld door de organisatie, een ander bewindvoeringskantoor, de branchevereniging of de toezichthoudende rechter.
- c. De klager wordt zo spoedig mogelijk, maar uiterlijk binnen vier weken, na ontvangst van de klacht in kennis gesteld dat de klacht niet in behandeling wordt genomen.

Artikel 6 Behandeling klacht

- a. Na ontvangst van de klacht wordt deze zo spoedig mogelijk in behandeling genomen door de organisatie en wordt binnen twee weken een ontvangstbevestiging naar de klager gestuurd.
- b. De klacht wordt binnen zes weken, gerekend vanaf de ontvangstdatum, afgehandeld.
- c. Binnen twee weken na ontvangst van de klacht neemt de organisatie telefonisch of schriftelijk contact op met de klager. Het doel van dit contact is om in overleg de ontevredenheid weg te nemen.
- d. De organisatie lost de klacht zoveel mogelijk op door middel van bemiddeling teneinde de ontevredenheid bij de klager weg te nemen. Het resultaat hiervan wordt schriftelijk aan de klager medegedeeld.
- e. De organisatie gaat na of de dienstverlening of gedraging waarover is geklaagd:
 - in strijd is met een wettelijk voorschrift of een voor de organisatie geldende regeling,
 - in overeenstemming is met de dienstverlening waartoe de organisatie zich verbonden heeft,
 - en/of na afweging van alle feiten en omstandigheden in redelijkheid toelaatbaar is.
- f. Ter beoordeling van de klacht kan nadere informatie worden ingewonnen bij derden. Voor het inwinnen van informatie bij derden is toestemming nodig van de klager.
- f. De klager wordt schriftelijk en gemotiveerd in kennis gesteld van de bevindingen van het onderzoek naar de klacht, mogelijk aangevuld met verdere maatregelen die naar aanleiding van de bevindingen ondernomen zijn of worden ondernomen.

Artikel 7 Ontevredenheid afhandeling klacht

- a. Als naar het oordeel van de klager zijn of haar klacht niet naar tevredenheid is opgelost, is er een mogelijkheid de klacht na behandeling voor te leggen aan de klachtencommissie van de branchevereniging. Zie hiervoor meer informatie op de website <https://www.horus.nl/themas/klachten/>.
- b. Indien een klacht naar het oordeel van de klager niet naar behoren is afgehandeld door de organisatie of door de branchevereniging, kan de klager zich wenden tot de toezichthoudende rechter.



Artikel 8 Staking behandeling klacht

De behandeling van een klacht wordt door de organisatie gestaakt, indien:

- a. de klager zich voor of tijdens de behandeling van dezelfde klacht tot de rechter heeft gewend.
- b. de klager geen gegevens verstrekt dan wel geen toestemming verleent om informatie bij derden in te winnen, terwijl deze informatie noodzakelijk is om een oordeel te kunnen geven over de klacht.

Artikel 9 Registratie en rapportage

- a. De organisatie registreert jaarlijks het aantal ontvangen klachten in een interne klachtenrapport.
- b. De registratie van de klachtenafhandeling wordt voor een periode van zeven jaar gearhiveerd.
- c. In het klachtenrapport worden de volgende gegevens vermeld:
 - de persoonlijke gegevens van de klager,
 - de datum waarop de klacht is ontvangen,
 - een omschrijving van de klacht,
 - welke acties naar aanleiding van de klacht zijn ondernomen,
 - de afhandelingswijze van de klacht,
 - datum waarop de klacht is afgehandeld.

Artikel 10 Inwerkingtreding klachtenregeling

Deze regeling treedt in werking op 1 januari 2021 en geldt voor onbepaalde tijd.