



UP-TO-DATE
inkomensbeheer



Klachtenformulier

Bezwaar of klacht

Hebt u een bezwaar of klacht

Bent u ontevreden bent over onze dienstverlening of over de handelwijze van de bewindvoerder, dan bestaat de mogelijkheid om een bezwaar of een klacht in te dienen. Een bezwaar wordt binnen veertien dagen behandeld door de bewindvoerder. In telefonisch of schriftelijk overleg met u tracht de bewindvoerder het bezwaar op te lossen. U ontvangt schriftelijk bericht van de wijze waarop de bewindvoerder of diens vervanger het bezwaar heeft afgedaan. Bent u hier niet tevreden over, dan kunt zowel mondeling als schriftelijk een klacht indienen.

Hoe dient u de klacht in

Voor het indienen van een klacht kunt u ons een brief sturen, ons telefonisch benaderen (mondeling) of gebruik maken van het contactformulier op onze website. Klachten mogen door iedereen worden ingediend. Bijvoorbeeld door: uzelf, uw partner, uw naaste familie, en/of de instelling waar u wordt verzorgd wordt of de instelling die u begeleidt.

Wanneer krijgt u van ons een reactie

De bewindvoerder bevestigt de ontvangst van de klacht schriftelijk binnen drie werkdagen.

Wanneer wordt de klacht behandeld

De klacht wordt zo spoedig mogelijk behandeld door de bewindvoerder of diens vervanger, uiterlijk binnen zes weken waarbinnen de volgende stappen worden doorlopen:

- 1 de bewindvoerder hoort de klager;
- 2 de bewindvoerder of diens vervanger lost de klacht zo mogelijk op door bemiddeling en deelt het resultaat daarvan schriftelijk mee aan de klager.

De bewindvoerder gaat na of de gedraging waarover is geklaagd:

- 1 in strijd is met een wettelijk voorschrift of een voor de organisatie geldende regeling;
- 2 in overeenstemming is met de dienstverlening waartoe de organisatie zich verbonden heeft;

De klager wordt altijd 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. Ook ontvangt u een toelichting indien een klacht ongegrond wordt verklaard of indien een klacht niet kan worden opgelost.

Als de klacht niet door Up-to-Date Inkomensbeheer naar tevredenheid is opgelost, of ongegrond is verklaard, is er de mogelijkheid de klacht na behandeling voor te leggen aan de klachtencommissie van de branchevereniging (Nederland Branchevereniging voor Professionele Bewindvoerders). U treft de benodigde informatie aan op de website van de vereniging (www.nbpb.nl).

Het is ook mogelijk uw klacht schriftelijk kenbaar te maken bij de kantonrechter. De kantonrechter is degene aan wie een bewindvoerder verantwoording af moet leggen. De kantonrechter zal de klachten onderzoeken en indien nodig een zitting plannen om hoor en wederhoor te plegen bij zowel de cliënt als de bewindvoerder.

Wanneer wordt de klacht niet behandeld

Een anonieme klacht wordt niet in behandeling genomen.

Als de klacht is opgelost of afgedaan, legt de bewindvoerder of diens vervanger de wijze waarop dat is gebeurd vast op het klachtenformulier. Alle documenten en gemaakte aantekeningen inzake een voorgelegde klacht zullen onderdeel uitmaken van het dossier van rechthebbende. Dit dossier is te allen tijde ter inzage beschikbaar voor rechthebbende.

Afhandeling van de klacht

Als de klacht is opgelost of afgedaan, legt de bewindvoerder of diens vervanger de wijze waarop dat is gebeurd vast op het klachtenformulier.

Alle documenten en gemaakte aantekeningen inzake een voorgelegde klacht zullen onderdeel uitmaken van het dossier van rechthebbende. Dit dossier is te allen tijde ter inzage beschikbaar voor rechthebbende.

Adres en e-mailadressen voor het indienen van de klacht

Up-to-Date Inkomensbeheer
Postbus 3046
6802 DA Arnhem

barbara.smeenk@up-to-date-inkomensbeheer.nl
06 - 1486 2906
(maandag t/m donderdag van 9.00 t/m 11.30 uur telefonisch spreekuur)

daisy.buijs@up-to-date-inkomensbeheer.nl
06 - 1486 2907
(dinsdag t/m vrijdag van 9.00 t/m 11.30 uur telefonisch spreekuur)