

Klachtenreglement Baan Beschermingsbewind

Artikel 1 | Begripsbepaling

Baan Beschermingsbewind:	de persoon die optreedt als beheerder over de vermogensbestanddelen van natuurlijke personen;
Bevestigingsdocument	het document waarop de uiting van onvrede officieel geformuleerd staat;
Cliënt::	een natuurlijk persoon wiens vermogensbestanddelen onder beheer zijn gesteld en Baan Beschermingsbewind benoemd is tot bewindvoerder, respectievelijk met wie Baan Beschermingsbewind een overeenkomst heeft gesloten;
Klacht:	ondertekend Bevestigingsdocument inzake de uiting van onvrede;
Klachtencommissie:	eigenaar Baan Beschermingsbewind;
Klachtenformulier:	het formulier dat ingevuld dient te worden om de uiting van onvrede kenbaar te maken. Zodat, indien de klager zich aan de procedure houdt, dit uiteindelijk aangemerkt kan worden als formele klacht;
Klager:	degene die cliënt, of gemachtigd is namens cliënt middels het machtigingsformulier, is van Baan Beschermingsbewind en het klachtenformulier heeft ingediend;
Uiting van onvrede:	een ingevuld klachtenformulier over de dienstverlening van Baan Beschermingsbewind.

Artikel 2 | Uiting van onvrede

Om de procedure voor klachtenbehandeling in gang te zetten dient het daarvoor bestemde klachtenformulier ingevuld te worden. Indien de klager niet in het bezit is van het klachtenformulier, dan kan deze online ingevuld, gedownload of opgevraagd worden via info@baanbeschermingsbewind.nl. Een klacht wordt in eerste instantie aangemerkt als een uiting van onvrede.

Indien de uiting van onvrede niet via onze website ingediend kan worden, dan kan deze per post worden verstuurd naar:

Baan Beschermingsbewind, afdeling klachten, Mariendaal 121, 7544 NH Enschede.

Lukt het u zelf niet om een klacht schriftelijk te formuleren? Dan kunt u hier wellicht hulp bij inschakelen.

Artikel 3 | Klachten

Bij het ontvangen van het klachtenformulier en het ontvankelijk verklaren van de uiting van onvrede stelt de Klachtencommissie een onderzoek in. De klachtencommissie formuleert de uiting van onvrede nader en legt deze voor aan de klager middels het bevestigingsdocument.

Zodra de klager het bevestigingsdocument ondertekend heeft geretourneerd, dan zal de uiting van onvrede worden aangemerkt als formele klacht en vervolgens binnen 14 dagen allereerst worden beoordeeld op gegrondheid.

Gegronde klacht: De klachtencommissie zal dan, zodra de klacht gegrond verklaard is, verder gaan met haar onderzoek naar de oorzaak van het ontstaan van deze klacht en zal deze door bemiddeling of een nadere uitleg binnen 6 weken trachten op te lossen. Indien afhandeling van de klacht niet naar tevredenheid van de klant is, wordt gewezen op de mogelijkheid voor iedere klant om bij de rechtbank onvrede te uiten. Deze zal dan de zaak inhoudelijk beoordelen.

Ongegronde klacht: Wanneer de klachtencommissie de klacht ongegrond verklaart zal de klant hiervan binnen 7 dagen een schriftelijke bevestiging met onderbouwing ontvangen. Indien het ongegrond verklaren van de klacht niet door de klant geaccepteerd wordt, wordt gewezen op de mogelijkheid voor iedere klant om bij de rechtbank onvrede te uiten. Deze zal dan de zaak inhoudelijk beoordelen.

Artikel 4 | Archivering klacht

De klachtencommissie archiveert de klachten in het centrale registratiesysteem. Zij houdt aantekening van de klacht en van de afdoening daarvan.

Artikel 5 | Geheimhouding

Baan Beschermingsbewind en klager zullen onder strikte geheimhouding voor, tijdens én na de behandeling van de uiting van onvrede en/of de klacht handelen. Deze gegevens zullen niet aan derden worden verstrekt, dit om wederzijdse belangen niet te schaden. Bij het niet houden aan dit artikel staat het de gedupeerde vrij om bij de andere partij:

- a. de kosten in rekening te brengen die gemaakt moeten worden om de geheimhouding in stand te houden; én/of
- b. de schadelijke uiting ter afhandeling voor te leggen aan de toezichthoudende kantonrechter

Artikel 6 | Inwerkingtreding

Deze regeling is gewijzigd en verbeterd op 1 december 2023 en geldt uitsluitend voor cliënten van Baan Beschermingsbewind.