

# Klachtenreglement

## Artikel 1 Begripsomschrijving

Klacht:

Iedere redelijkerwijs als zodanig aan te merken uiting van sanieten, cliënten of belanghebbenden van onvrede over de dienstverlening van Bureau Benedictus BV.

Klachtenprocedure:

De procedure welke binnen Bureau Benedictus BV wordt gehanteerd voor de behandeling van klachten.

Klachtenregeling:

Het document waarin de klachtenprocedure is uitgewerkt en vastgelegd.

Klager:

De saniet, cliënt of andere belanghebbende die een klacht tegen Bureau Benedictus BV indient.

Saniet, cliënt / derden

De persoon die bij Bureau Benedictus BV diensten afneemt, een saneringstraject doorloopt of is toegelaten tot de Wet Schuldsanering Natuurlijke Personen (WSNP).

Derden:

Een belanghebbende betrokken partij, waaronder schuldeisers.

Bureau Benedictus BV: De besloten vennootschap Bureau Benedictus alsmede de bewindvoerders die aan Bureau Benedictus zijn verbonden in loondienst zijn.

Klachtenfunctionaris:

Een als zodanig aangewezen medewerker Bureau Benedictus BV of een andere door Bureau Benedictus aangewezen persoon.

## Artikel 2 Reikwijdte

Iedere klacht tegen een medewerker van Bureau Benedictus wordt behandeld als een klacht tegen de besloten vennootschap Bureau Benedictus BV.

## Artikel 3 Klachtrecht

Klachten kunnen uitsluitend schriftelijk en gemotiveerd worden ingediend. Een klacht dient tenminste te bevatten:

- De naam en het adres van de indiener;
- De dagtekening;
- De naam van de persoon waartegen de klacht is gericht;
- Een duidelijke omschrijving van de gedraging waartegen de klacht is gericht, alsmede de datum en het tijdstip waarop het gedrag heeft plaatsgevonden.

Indien een klager minderjarig is of onder curatele is gesteld, dan moet de klacht worden ondertekend door de met het gezag beklede oudere, voogd of curator.

Indien aan boven gestelde vormeisen niet wordt voldaan, dan wordt de klacht niet in behandeling genomen. De klager krijgt daarvan binnen 21 werkdagen schriftelijk bericht.

De klacht moet schriftelijk ingediend worden bij

Bureau Benedictus BV

inzake klacht

Greate Buorren 16

9263 PM Garyp

#### **Artikel 4 Afdoening in der minne**

De klachtenfunctionaris zal beoordelen of de klacht van de klager middels een informele afhandeling naar tevredenheid kan worden afgewikkeld. Indien de klacht op deze wijze kan worden afgewikkeld, vervalt de verplichting tot het verder toepassen van de klachtenregeling.

#### **Artikel 5 Bijstand door gemachtigde**

Een klager of diegene op wiens gedragen de klacht betrekking heeft, kan zich door een gemachtigde, advocaat en/of procureur laten bijstaan of laten vertegenwoordigen. De klachtenfunctionaris zal om een schriftelijke machtiging verzoeken.

#### **Artikel 6 Ontvangstbevestiging**

Na ontvangst van de klacht stuurt de klachtenfunctionaris binnen tien werkdagen een ontvangstbevestiging aan de klager.

Als een klacht wordt ingediend waartoe een andere organisatie handelingsbevoegd is, zal de klachtenfunctionaris de klacht doorzenden naar de betreffende instantie, onder gelijktijdige mededeling daarvan aan de indiener van de klacht.

Bureau Benedictus administreert en registreert binnengekomen klachten en zorgt voor een goede voortgangscntrole en afhandeling.

#### **Artikel 7 Geen verplichting tot klachtbehandeling**

Bureau Benedictus BV is niet verplicht een klacht te behandelen als deze klacht betrekking heeft op eenzelfde klacht die reeds eerder met inachtneming van deze klachtenregeling is afgedaan en waarbij de periode tussen beide klachten korter is dan zes maanden.

Bureau Benedictus BV is niet verplicht de klacht te behandelen als het belang van de klager dan wel het gewicht van het gedrag naar redelijke maatstaven onvoldoende is of om een andere gemotiveerde reden. Voor het niet in behandeling nemen van de klacht stelt Bureau Benedictus BV de klager zo spoedig mogelijk, uiterlijk binnen twintig werkdagen na ontvangst van de klacht, schriftelijk in kennis.

#### **Artikel 8 Hoor en wederhoor**

De klachtenfunctionaris stelt de klager en diegene op wiens gedrag de klacht betrekking heeft, in de gelegenheid te worden gehoord.

Van het horen van de klager kan worden afgezien als de klager schriftelijk heeft verklaard geen gebruik te willen maken van het recht gehoord te worden.

Van het horen wordt een schriftelijk verslag opgemaakt. Een afschrift wordt verstrekt aan de klager en/of de gemachtigde en aan Bureau Benedictus BV

#### **Artikel 9 Behandelingstermijn**

Conform de Algemene wet Bestuursrecht wordt een klacht binnen zes weken door de klachtenfunctionaris afgewikkeld.

De klachtenfunctionaris kan de behandeling van de klacht voor ten hoogste vier weken verdagen.

Van de verdaging wordt schriftelijk mededeling gedaan aan de klager en/of de gemachtigde en aan Bureau Benedictus BV

#### **Artikel 10 Afdoening**

De klachtenfunctionaris stelt de klager of degene(en) op wiens gedraging de klacht betrekking heeft, schriftelijk en gemotiveerd in kennis van de bevindingen van het onderzoek naar de klacht alsmede de eventuele consequenties die zij daaraan verbindt.

Als de klacht ingediend wordt door een klager waarop de Wet schuldsanering natuurlijke

personen (WSNP) van toepassing is en waarvoor een minnelijke oplossing zoals omschreven in artikel 4 niet mogelijk is gebleken en/of wanneer de klager zich niet kan vinden in de bevindingen en/of conclusie van het onderzoek, dan zal Bureau Benedictus BV de klacht altijd melden bij de rechter-commissaris en zal daarbij verzoeken om advies of verhoor van de klager en degene(n) op wiens gedragingen de klacht betrekking heeft. Het advies en/of de conclusie van de rechter-commissaris zal door Bureau Benedictus BV worden opgevolgd en aanvaard, dit afgezien van het recht om in beroep te gaan in zaken waar beroep openstaat.

#### **Artikel 11 Citeerartikel, bekendmaking en inwerkingtreding**

Deze regeling kan worden aangehaald als Klachtenregeling Bureau Benedictus BV.

Deze klachtenregeling kan op verzoek worden toegezonden.

Bureau Benedictus BV maakt het bestaan van deze klachtenregeling bekend op haar website.

De klachtenregeling treedt in werking voor alle klachten die ontstaan zijn op of na 1 oktober 2013.

Aldus vastgesteld en in werking getreden op 1 juli 2016.