

## Bezwaren-en klachtenregeling Simul Bewindvoering

### Artikel 1

In deze regeling wordt verstaan onder:

- Organisatie: Simul Bewindvoering,  
hierna te noemen: "Simul"
- Bedrijfsleiding: Directie Simul
- Directie De bewindvoerder
- Bewindvoerder: De verantwoordelijke voor de cliëntendossiers
- Brancheorganisatie: Branchevereniging voor Professionele bewindvoerders en  
Inkomensbeheerders
- Cliënt: Een onderbewindgestelde bij wie Simul  
tot bewindvoerder is benoemd of iemand met wie Simul  
een overeenkomst voor budgetbeheer heeft gesloten
- Bezwaar: Een schriftelijke ter kennis van de onderneming gebrachte  
uiting van onvrede over de dienstverlening van Simul
- Klacht: Een schriftelijk en uitdrukkelijk als klacht ingediende uiting van  
onvrede over de dienstverlening van Simul

### Artikel 2

Deze regeling geldt uitsluitend voor cliënten van Simul. Zij kunnen zich bij de indiening en behandeling van bezwaren en klachten door iemand laten vertegenwoordigen en/of bijstaan. Zo nodig is de bewindvoerder de cliënt behulpzaam bij het op schrift stellen van een bezwaar of klacht. Een bezwaar of klacht dient schriftelijk te worden ingediend en voorzien zijn van het volgende:

- Naam en adres van de klager;
- De datum van vermelding van het bezwaar of de klacht;
- Een omschrijving van het bezwaar of de klacht.

### Artikel 3

Een bezwaar wordt zo spoedig mogelijk behandeld door de bewindvoerder die het dossier van de cliënt beheert. Deze tracht het bezwaar telefonisch of schriftelijk in overleg met de cliënt op te lossen. De cliënt ontvangt schriftelijk bericht van de wijze waarop het bezwaar door de bewindvoerder is afgedaan. Is de cliënt niet tevreden gesteld, dan kan hij/zij een klacht indienen.

### Artikel 4

Klachten kunnen uitsluitend schriftelijk worden ingediend. Een klacht moet worden ondertekend en tenminste bevatten:

- Naam en adres van de klager;
- De datum van het indienen van de klacht;
- Een omschrijving van de klacht.

#### **Artikel 5**

Een klacht wordt niet in behandeling genomen of de behandeling wordt gestaakt als:

- de cliënt zich voor of tijdens de behandeling van deze zelfde klacht tot een kantonrechter of een andere burgerlijke rechter heeft gewend;
- de klacht anoniem is;
- het feit waarover geklaagd wordt langer dan zes weken voor indiening heeft plaatsgevonden.

#### **Artikel 6**

Klachten worden zo spoedig mogelijk doch uiterlijk binnen vier weken behandeld door de bewindvoerder. Deze stelt een onderzoek in, formuleert de klacht zo nodig nader, hoort de cliënt en tracht de klacht door bemiddeling op te lossen en deelt dit schriftelijk mede aan de cliënt.

Indien binnen zes weken na indiening van de klacht geen oplossing is bereikt, wordt de klager door de bewindvoerder schriftelijk op de hoogte gesteld dat de klacht kan worden voorgelegd aan de Branchevereniging voor Professionele Bewindvoerders en Inkomensbeheerders (BPBI) of aan de toezichthoudende kantonrechter.

#### **Artikel 7**

Indien de klacht niet naar tevredenheid van de klager is afgehandeld, is er de beroepsmogelijkheid bij de Klachtencommissie van de BPBI.

#### **Artikel 8**

Alle bezwaren en klachten van cliënten worden onder strikte geheimhouding afgewikkeld. Indien het noodzakelijk is bij derden informatie op te vragen, zal vooraf toestemming aan de cliënt worden gevraagd.

#### **Artikel 9**

De directie archiveert de klachten in een centraal registratiesysteem. Zij houdt aantekening van de klacht en van de afdoening daarvan.

#### **Artikel 10**

Deze regeling treedt in werking op 1 april 2014 en geldt voor onbepaalde tijd.