



Klachtenreglement

Uitgangspunten

Aurina Budget Finance zal trachten de tenuitvoerlegging van de aan haar opgedragen taken zo zorgvuldig mogelijk te realiseren. Daarbij zal de belangenbehartiging van de betrokkene altijd voorop staan. Mocht één van de betrokken personen of organisaties menen dat zaken niet naar behoren zijn uitgevoerd volgt hieronder een klachtenregeling die gebruikt kan worden om dit feit voor nader onderzoek onder de aandacht te brengen.

Algemene bepalingen

Artikel 1 Begripsomschrijving

Klacht : iedere uiting van onvrede over de dienstverlening.

Klager : een persoon die een klacht indient bij Aurina Budget Finance

Aangeklaagde : de persoon tegen wie de klacht ingediend wordt.

Artikel 2 Bereik

Aangeklaagd kunnen worden:

Alle werknemers en stagiaires van Aurina Budget Finance.

Artikel 3 Klachtrecht

Klachten kunnen uitsluitend schriftelijk en gemotiveerd worden ingediend.

Een klacht dient ten minste te bevatten:

- De naam en het adres van de indiener;
- De dagtekening en ondertekening;
- De naam van de persoon waartegen de klacht is gericht;
- Een omschrijving van het gedrag waartegen de klacht is gericht

alsmede het tijdstip van het gedrag.

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

Indien aan bovenstaande vormvereisten niet wordt voldaan, kan de klacht niet in behandeling worden genomen. Klager krijgt daarvan zo snel mogelijk, doch uiterlijk na 5 werkdagen hiervan bericht.

Artikel 4 Afdoening in der minne

De directie zal nagaan of de klager door middel van een informele afhandeling van zijn klacht tevreden gesteld kan worden.

Zodra de directie en klager tot informele overeenkomst zijn gekomen, vervalt de verplichting tot het verder toepassen van de klachtenregeling.

Artikel 5 Ontvangstbevestiging

De directie bevestigt de ontvangst van de klacht schriftelijk binnen 5 werkdagen. Indien een klacht wordt ingediend waar een andere instantie tot behandeling bevoegd is, zal de directie de klachten doorzenden naar de betreffende instantie, onder gelijktijdige mededeling daarvan aan de indiener.

De directie zendt een klacht die niet voor hem bestemd is en welke ook niet kan worden doorgezonden zo spoedig mogelijk terug naar de indiener.

De directie zendt een afschrift van de klacht en de daarbij behorende stukken aan degene op wiens gedrag de klacht betrekking heeft.

De directie administreert en registreert binnengekomen klachten en zorgt voor een goede voortgangscntrole.

Artikel 6 Bijstand door gemachtigde

Een klager of diegene op wiens gedragingen de klacht betrekking heeft, kan zich door een gemachtigde, advocaat en procureur laten bijstaan of vertegenwoordigen. De directie zal van een gemachtigde een schriftelijke machtiging verlangen.

Artikel 7 Geen verplichting tot klachtbehandeling

De directie is niet verplicht een klacht te behandelen indien zij betrekking heeft op een klacht welke reeds eerder met inachtneming van deze regeling is afgedaan.

Indien er langer dan 6 maanden tussen handeling en indiening van de klacht is verstreken.

De directie is niet verplicht de klacht te behandelen indien het belang van de klager dan wel het gewicht van het gedrag naar redelijke maatstaven onvoldoende is.

Van het niet in behandeling nemen van de klacht stelt de directie de klager zo spoedig mogelijk, doch uiterlijk na 2 weken na ontvangst van de klacht schriftelijk in kennis.

Artikel 8 Hoor en wederhoor

De directie 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 indien de klager heeft verklaard geen gebruik te willen maken van het recht te worden gehoord. Van het horen wordt een verslag gemaakt. Een afschrift hiervan wordt aan de klager en indien er sprake is van een gemachtigde, aan hen toegezonden.

Artikel 9 Behandelingstermijn

De directie handelt de klacht analoog aan de hand van Algemene Wet Bestuursrecht binnen 6 weken af.

De directie kan de behandeling voor ten hoogste 4 weken verdagen. Van de verdaging wordt schriftelijk mededeling gedaan aan de klager en aan degenen op wiens gedrag de klacht betrekking heeft.

De directie stelt de klager en degene op wiens gedraging de klacht betrekking heeft schriftelijk en gemotiveerd in kennis van de bevindingen van het onderzoek naar de klacht alsmede van de eventuele conclusies die het daaraan verbindt. Wanneer een klacht ingediend wordt door een klager waarop de Wet schuldsanering natuurlijke personen van toepassing is en een minnelijke oplossing als bedoeld in artikel 5 niet mogelijk is gebleken, wanneer de klager de bevindingen en conclusies uit het onderzoek verwerpt, zal de klacht altijd gemeld worden bij de rechter-commissaris.

De directie zal de rechter-commissaris om advies of een verhoor verzoeken ten einde het geschil op te lossen.

De directie zal het advies, of de conclusies van de rechter-commissaris aanvaarden en opvolgen.

Artikel 10 Citeertitel, bekendmaking en werking

Deze regeling kan worden aangehaald als klachtenregeling van Aurina Budget Finance.

De klachtenregeling wordt op verzoek toegezonden. Aurina Budget Finance maakt van het bestaan van deze regeling middels een publicatie op haar website bekend.

Aldus vastgesteld op 01-01-2015

Klachten kunnen worden gericht aan:

Aurina Budget Finance

postbus 149

3190 AC Hoogvliet- Rotterdam

Klachtencommissie NBPB

Alle leden van de NBPB hebben een eigen klachtenprocedure. Ook de NBPB heeft een eigen klachtencommissie. Deze Klachtencommissie bestaat uit een voorzitter en 3 leden en behandelt klachten over leden. Uiteraard treedt een lid van de Klachtencommissie tijdelijk terug als de zaak over een van zijn/haar eigen bewindvoering gaat. Op die manier blijft de onafhankelijke positie gewaarborgd.

Voordat u bij ons een klacht kunt indienen tegen een van leden van de NBPB, moet u eerst de klachtenprocedure van dat lid doorlopen hebben. Dit geldt ook voor aspirant-leden. Daar zijn wel spelregels voor. Die vindt u in ons klachtenreglement (pdf). Voor het indienen of de behandeling van een klacht kunt u zich door iemand laten vertegenwoordigen of bijstaan. Vul het klachtenformulier volledig in voor het indienen van een formele klacht bij de Klachtencommissie van de NBPB

Klacht neerleggen bij de kantonrechter

De kantonrechter is er voor om te controleren of een bewindvoerder zijn taken goed uitvoert. Als u van mening bent dat uw bewindvoerder zijn werk niet goed doet, dan kunt u hierover een brief schrijven aan de kantonrechter, waarin u duidelijk uitlegt wat volgens u niet goed gaat. De kantonrechter kijkt vervolgens of de klachten gegrond zijn en gaat, als het nodig is, in gesprek met u en uw bewindvoerder.