

# Klachtenreglement Pecunia Budget & Beheer



## Begripsomschrijvingen

### Artikel 1

#### *Klacht:*

Een klacht is gericht tegen de wijze waarop Pecunia Budget & Beheer of één van de medewerkers zich heeft gedragen (artikel 9:1 Awb). Een klacht heeft derhalve betrekking op de procesgang tijdens de bewindvoering, budgetbeheer, curatele, mentoraat en financiële ondersteuning of de manier waarop de cliënt door medewerkers van Pecunia Budget & Beheer is bejegend. Voor de afhandeling van klachten dient Pecunia Budget & Beheer een reglement te hebben opgesteld.

#### *Klager:*

Een cliënt die een schriftelijke klacht voorlegt aan Pecunia Budget & Beheer. De cliënt kan zich laten vertegenwoordigen door een persoon die daartoe door de cliënt is gemachtigd of optreedt als diens wettelijk vertegenwoordiger.

#### *Aangeklaagde:*

De medewerker van Pecunia Budget & Beheer tegen wie de klacht is gericht.

#### *Medewerker:*

Een persoon die werkzaam is voor Pecunia Budget & Beheer zowel in dienst van als verbonden aan, inclusief personen die bij Pecunia Budget & Beheer (een deel van) hun opleiding volgen en onder verantwoordelijkheid van Pecunia Budget & Beheer diensten verlenen aan cliënten, alsook de oud-medewerker die inmiddels elders werkzaam is, gepensioneerd of overleden.

#### *Pecunia Budget & Beheer:*

Pecunia Budget & Beheer (handelsnaam van Terbijhe.nl), gevestigd te Zuidbroek, Stationsstraat 5, postbus 19, 9636 ZG te Zuidbroek.

#### *Bemiddeling / korte procedure:*

De door Pecunia Budget & Beheer ontplooidde activiteiten, die ertoe strekken dat klager en aangeklaagde zodanig tot inzicht en begrip komen omtrent gebeurtenissen en beweegredenen, dat de oorzaak van de klacht wordt weggenomen.

#### *Klachtbehandeling:*

Het onderzoek naar een klacht, resulterend in een niet juridisch afdwingbare uitspraak van de klachtencommissie over de gegrondheid van de klacht, al dan niet vergezeld van aanbevelingen aan de Pecunia Budget & Beheer

#### *Branchevereniging:*

De branchevereniging voor Professionele Bewindvoerders (NBPB) behartigt de belangen van professionele bewindvoerders en inkomensbeheerders en toetst de kwaliteit van haar leden.

#### postadres

Postbus 19  
9636 ZG Zuidbroek

#### telefoon

050 - 311 94 23

#### internet

[www.terbijhe.nl](http://www.terbijhe.nl)

#### e-mail

[info@terbijhe.nl](mailto:info@terbijhe.nl)

#### iban

NL25 ABNA 0524 9515 00

#### btw

NL-1935.45603.B.03

#### KvK Groningen

56746970

## Doelstellingen

### Artikel 2

De klachtenregeling kent de volgende doelstellingen:

- Het opheffen van individueel ongenoegen en het wegnemen van gevoelens van onrecht bij de klager.
- Het creëren van de mogelijkheid voor herstel van de relatie, gebaseerd op onderling vertrouwen tussen en gelijkwaardigheid van klager en aangeklaagde;
- Het bijdragen aan de bevordering van de kwaliteit van de dienstverlening door Pecunia Budget & Beheer door het signaleren van vaker voorkomende knelpunten in de dienstverlening.

## Uitgangspunten

### Artikel 3

De klachtenregeling is gebaseerd op de volgende uitgangspunten:

- Deze regeling geldt uitsluitend voor cliënten van Pecunia Budget & Beheer;
- Klachten worden ingediend bij en behandeld door de betreffende medewerker van Pecunia Budget & Beheer
- Een klacht wordt bij voorkeur opgelost door klager en aangeklaagde gezamenlijk;
- De klachtenprocedure is voor de klager laagdrempelig en kosteloos;
- Klager en aangeklaagde hebben recht op bijstand en het recht om zich te laten vertegenwoordigen tijdens de procedure. De kosten van deze bijstand komen voor rekening van klager resp. aangeklaagde.
- Klager en aanklaagde worden in de gelegenheid gesteld schriftelijk en eventueel mondeling een toelichting te geven op de klacht;
- Klager en aangeklaagde hebben recht op inzage van alle stukken die relevant (kunnen) zijn voor de behandeling van de klacht, voor zover dit de persoonlijke levenssfeer van een derde niet aantast;
- Bij de behandeling van de klacht geldt het beginsel van hoor en wederhoor van klager en aangeklaagde;
- Persoonlijke gegevens over de klager en aangeklaagde worden zorgvuldig en vertrouwelijk behandeld en geregistreerd conform de wet Bescherming Persoonsgegevens.

### Artikel 4

1. De klager wendt zich bij voorkeur eerst tot de aangeklaagde om te trachten op deze wijze tot een oplossing te komen. Indien dit niet mogelijk is, kan worden gekozen voor een zogenaamde korte procedure.
2. Deze procedure bestaat er uit dat binnen een week na ontvangst van de schriftelijke klacht Pecunia Budget & Beheer de klager vraagt of hij hulp of begeleiding kan bieden bij het komen tot een aanvaardbare klachtafhandeling tussen klager en aangeklaagde. Eén van de mogelijkheden hiertoe is het onder verantwoordelijkheid Pecunia Budget & Beheer organiseren van een bijeenkomst die onder leiding staat van een door Pecunia Budget & Beheer aangewezen persoon die niet betrokken is geweest bij het probleem waarover de klacht is ontstaan. Bij deze bijeenkomst zijn de klager en aangeklaagde aanwezig. Beide partijen kunnen zich laten bijstaan door derden.
3. Als de klager van mening is dat het niet mogelijk/wenselijk is om, al of niet met hulp vanuit de organisatie, door middel van deze korte procedure tot een oplossing van de klacht te komen, kan de klager de klacht schriftelijk indienen bij de klachtencommissie.
4. Indien binnen een maand na voorlegging van de klacht aan Pecunia Budget & Beheer geen oplossing is bereikt, wordt door Pecunia Budget & Beheer schriftelijk en gemotiveerd over de klacht beslist.



Pecunia Budget & Beheer gaat na of de gedragingen of gebeurtenis waarover is geklaagd:

- In strijd is met een wettelijk voorschrift of een voor Pecunia Budget & Beheer geldende regeling;
- In overeenstemming is met de dienstverlening waartoe Pecunia Budget & Beheer zich heeft verbonden en/of na afweging van alle feiten en omstandigheden in redelijkheid toelaatbaar is.

Pecunia Budget & Beheer kan de klacht niet-ontvankelijk, gegrond of ongegrond verklaren. Van de beslissing wordt terstond een afschrift gezonden aan de client en de medewerker.

#### **Artikel 5**

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

- De cliënt zich voor of tijdens de behandeling ter zake van dezelfde klacht tot de kantonrechter heeft gewend;
- Het feit waartegen geklaagd wordt langer dan zes maanden voor indiening van de klacht heeft plaats gevonden;
- De klacht anoniem is.

#### **Artikel 6**

Indien de cliënt van mening is dat Pecunia Budget & Beheer geen bevredigend besluit heeft genomen ten aanzien van de schriftelijk ingediende klacht, dan heeft de client de mogelijkheid om een klacht in te dienen bij de beroepsvereniging waar Pecunia Budget & Beheer bij aangesloten is.

#### **Slotbepalingen**

#### **Artikel 7**

Pecunia Budget & Beheer draagt zorg voor een ruime bekendmaking van deze klachtenprocedure.

#### **Artikel 8**

In alle gevallen waarin dit klachtenreglement niet voorziet, beslist Pecunia Budget & Beheer.

#### **Artikel 9**

Wijziging van dit reglement geschiedt door Pecunia Budget & Beheer.

#### **Artikel 10**

Deze regeling trad in werking op 1 januari 2016.

Groningen, juni 2018

**Pecunia Budget & Beheer**

