

## Klachtenregeling Budgetiek

Budgetiek doet haar uiterste best om de voor u te verrichten werkzaamheden met uiterste zorgvuldigheid uit te voeren.

Bent u ontevreden over een bepaalde gang van zaken of bent u van mening dat er in uw situatie mogelijk fouten zijn gemaakt? Laat het ons dan weten via het contactformulier op de website of stuur een e-mail naar [info@budgetiek.nl](mailto:info@budgetiek.nl).

Lees hier meer over de klachtenregeling:

### **Artikel 1: Begripsbepalingen**

In deze klachtenregeling wordt verstaan onder:

- a. Klacht: elke schriftelijke uiting van ontevredenheid over de dienstverlening in het algemeen of de handelwijze van een medewerker in het bijzonder en waarbij klager een direct belang heeft.
- b. Klager: cliënten, schuldeisers en/of zijn/haar vertegenwoordiging, die rechtstreeks betrokken zijn bij de dienstverlening van Budgetiek.
- c. Klachtverantwoordelijke: de medewerker van Budgetiek die belast is met de opvolging van de klacht.
- d. Eindverantwoordelijke: de medewerker van Budgetiek die belast is met correcte opvolging en controle van de klacht.

### **Artikel 2: Doelstellingen**

Deze klachtenregeling heeft tot doel: het behouden en verbeteren van bestaande relaties en processen door middel van een goede klachtenregistratie en klachtenbehandeling.

### **Artikel 3: Informatie bij aanvang dienstverlening**

Deze klachtenregeling is openbaar gemaakt middels publicatie op de website van Budgetiek. Bij cliënten en schuldeisers maken wij deze klachtenregeling ook kenbaar bij aanvang van onze dienstverlening.

### **Artikel 4: Wijze en termijn van indienen van een klacht**

Een klacht dient via de website middels het online contactformulier en binnen 6 weken na de gebeurtenis waarover wordt geklaagd te zijn ingediend, indien mogelijk voorzien van bewijsstukken.

### **Artikel 5: Interne klachtenprocedure**

1. Als een klager, volgens wijze in artikel 4 omschreven, Budgetiek heeft benaderd met een klacht, dan worden de klachtverantwoordelijke en eindverantwoordelijke daarover geïnformeerd.
2. Budgetiek stuurt binnen één werkdag na indiening van de klacht een ontvangstbevestiging naar de klager.
3. De klachtverantwoordelijke en eindverantwoordelijke draagt zorg voor een zorgvuldige behandeling van de klacht op basis van deze klachtenregeling.
4. De correspondentie van een klacht geschiedt uitsluitend schriftelijk/per e-mail.
5. De klachtverantwoordelijke handelt de klacht binnen 4 weken na ontvangst van de klacht af of doet met opgave van redenen mededeling aan de klager dat de termijn van afhandeling met maximaal 2 weken zal worden verlengd. De klachtverantwoordelijke stelt de klager schriftelijk op

de hoogte van het oordeel over de gegrondheid van de klacht, al dan niet vergezeld van aanbevelingen wanneer de klacht gegrond is of met een zorgvuldige onderbouwing wanneer de klacht ongegrond blijkt te zijn.

6. Indien uw klacht niet naar tevredenheid is afgehandeld via de interne klachtenprocedure en u bent doorverwezen door de gemeente, dan heeft u ook de mogelijkheid om uw klacht in te dienen bij desbetreffende gemeente.

## **Artikel 6: Niet in behandeling nemen van de klacht**

Een klacht wordt niet in behandeling genomen in de volgende gevallen:

- De klager heeft de klacht ingetrokken;
- De klager heeft eerder een soortgelijke klacht ingediend die met inachtneming van deze regeling is behandeld;
- De periode tussen het ontstaan van de klacht en het indienen van de klacht betreft meer dan 6 weken;
- De klacht is al voorgelegd aan een rechter of een andere instantie, er is al een uitspraak gedaan of een minnelijke regeling over getroffen;
- De klacht voldoet niet aan de vereisten voor indienen zoals gesteld in deze Klachtenregeling.

## **Artikel 7: Geheimhouding en kosteloze klachtbehandeling**

1. De klager, klachtverantwoordelijke en eindverantwoordelijke nemen bij de klachtbehandeling geheimhouding richting derden in acht.
2. De klager is geen vergoeding verschuldigd voor de kosten van de behandeling van de klacht.

## **Artikel 8: Geen opschorting van betaling**

Klachten betreffende de uitvoering van de door Budgetiek verrichtte werkzaamheden geven de klager niet het recht zijn betalingsverplichtingen op te schorten.

## **Artikel 9: Klachten omtrent declaraties**

Klachten omtrent de hoogte of samenstelling van de declaratie dienen binnen 30 dagen na dagtekening van de declaratie schriftelijk in het bezit van Budgetiek te zijn. Bij gebreke hiervan heeft Budgetiek het recht de klacht als niet ontvankelijk te beschouwen en verliest de klager het recht op de klacht in of buiten rechte een beroep te doen.

## **Artikel 10: Registratie en classificatie van de klacht**

1. De klacht wordt door Budgetiek geregistreerd in het interne klachtenregister.
2. De classificatie is naar aard van de klacht volgens onderstaande categorieën:
  - I. Klachten over werkwijze van/bejegening door een medewerker van Budgetiek;
  - II. Klachten over juridisch-inhoudelijke aspecten van de dienstverlening;
  - III. Klachten over financiële aspecten van de dienstverlening;
  - IV. Klachten over praktijkvoering in het algemeen.