Klachtenregeling Budgetcoach Limburg 2026

Artikel 1 – Doel van de regeling

Budgetcoach Limburg streeft naar een professionele, zorgvuldige en respectvolle dienstverlening. Indien een cliënt niet tevreden is over de dienstverlening, biedt deze klachtenregeling een laagdrempelige procedure om klachten zorgvuldig te behandelen en waar mogelijk op te lossen.

Het doel van deze regeling is:

- klachten serieus te nemen;
- klachten op een objectieve wijze te beoordelen;
- de kwaliteit van de dienstverlening te verbeteren;
- herhaling van klachten te voorkomen.

Artikel 2 – Begripsomschrijvingen

In deze regeling wordt verstaan onder:

Budgetcoach Limburg Doré & Partners Adviesgroep V.O.F., handelend onder de naam Budgetcoach Limburg.

Bewindvoerder De door de rechtbank benoemde professionele bewindvoerder werkzaam binnen Budgetcoach Limburg.

Medewerker Iedere persoon die werkzaamheden verricht ten behoeve van Budgetcoach Limburg.

Cliënt Een natuurlijke persoon waarvoor Budgetcoach Limburg beschermingsbewind, budgetbeheer of aanverwante dienstverlening uitvoert.

Bezwaar Een mondelinge of schriftelijke uiting van ontevredenheid over de dienstverlening van Budgetcoach Limburg.

Klacht Een schriftelijke en uitdrukkelijk als klacht ingediende uiting van ontevredenheid over een gedraging, handeling, nalatigheid of besluit van Budgetcoach Limburg of een medewerker daarvan.

Klager Degene die een klacht indient.

Artikel 3 – Toepassingsgebied

Deze regeling geldt voor alle cliënten van Budgetcoach Limburg.

De cliënt mag zich gedurende de behandeling van een bezwaar of klacht laten vertegenwoordigen of bijstaan door een gemachtigde, familielid, begeleider of andere vertrouwenspersoon.

Artikel 4 – Indienen van een bezwaar

Wanneer een cliënt niet tevreden is over de dienstverlening wordt verzocht dit eerst bespreekbaar te maken met de betrokken bewindvoerder of medewerker.

Een bezwaar kan:

- mondeling;
- telefonisch;
- schriftelijk;
- per e-mail;

worden ingediend.

Budgetcoach Limburg streeft ernaar bezwaren binnen tien werkdagen in behandeling te nemen en in onderling overleg op te lossen.

Artikel 5 – Indienen van een klacht

Wanneer een bezwaar niet naar tevredenheid wordt opgelost, kan een formele klacht worden ingediend.

Een klacht bevat bij voorkeur:

- naam en adres van de klager;
- datum van indiening;
- omschrijving van de klacht;
- eventuele relevante documenten of bewijsstukken.

Klachten kunnen schriftelijk of per e-mail worden ingediend bij Budgetcoach Limburg.

Artikel 6 – Ontvangst en registratie

Na ontvangst van de klacht:

1. wordt de klacht geregistreerd in het klachtregister;
2. ontvangt de klager binnen vijf werkdagen een ontvangstbevestiging;
3. wordt een klachtenossier aangelegd.

Alle klachten worden vertrouwelijk behandeld.

Artikel 7 – Behandeling van de klacht

Budgetcoach Limburg onderzoekt de klacht zorgvuldig en objectief.

In het kader van het onderzoek kunnen:

- de klager worden gehoord;
- medewerkers worden gehoord;
- relevante dossierstukken worden geraadpleegd.

Indien noodzakelijk wordt aanvullende informatie opgevraagd.

Budgetcoach Limburg streeft ernaar de klacht binnen vier weken na ontvangst af te handelen.

Indien meer tijd nodig is, wordt de klager hierover schriftelijk geïnformeerd onder vermelding van de reden en de verwachte afhandeltermijn.

Artikel 8 – Uitkomst van de klacht

Na afronding van het onderzoek ontvangt de klager een schriftelijke reactie.

Deze reactie bevat:

- een samenvatting van de klacht;
- de bevindingen van het onderzoek;
- het oordeel over de klacht;
- eventuele verbetermaatregelen of corrigerende acties.

Indien de klacht gegrond wordt verklaard zal Budgetcoach Limburg passende maatregelen treffen om herhaling te voorkomen.

Artikel 9 – Niet in behandeling nemen van een klacht

Budgetcoach Limburg kan een klacht buiten behandeling laten indien:

- de klacht betrekking heeft op een gebeurtenis die langer dan één jaar geleden heeft plaatsgevonden;
- dezelfde klacht reeds eerder volledig is behandeld;
- over dezelfde kwestie een gerechtelijke procedure loopt of heeft gelopen;
- de klacht kennelijk ongegrond of onvoldoende gemotiveerd is.

De beslissing om een klacht niet te behandelen wordt schriftelijk gemotiveerd.

Artikel 10 – Externe klachtenbehandeling

Indien de klager niet tevreden is over de uitkomst van de interne klachtenprocedure kan hij zich wenden tot de externe klachteninstantie waarbij Budgetcoach Limburg is aangesloten.

Indien aangesloten bij de NBBI:

De cliënt kan de klacht voorleggen aan de Nederlandse Branchevereniging voor Professionele Bewindvoerders en Inkomensbeheerders (NBBI), conform de daar geldende klachtenprocedure.

Daarnaast behoudt de cliënt altijd het recht zich te wenden tot de bevoegde kantonrechter.

Artikel 11 – Registratie en kwaliteitsverbetering

Budgetcoach Limburg registreert alle formele klachten in een klachtregister.

Jaarlijks wordt beoordeeld:

- hoeveel klachten zijn ontvangen;
- wat de aard van de klachten was;
- welke verbetermaatregelen zijn genomen;
- of aanvullende kwaliteitsmaatregelen nodig zijn.

De uitkomsten worden betrokken bij het kwaliteitsbeleid van de organisatie.

Artikel 12 – Privacy

Persoonsgegevens die in het kader van een klacht worden verstrekt worden uitsluitend gebruikt voor de behandeling van de klacht en verwerkt overeenkomstig de Algemene Verordening Gegevensbescherming (AVG).

Artikel 13 – Vaststelling en inwerkingtreding

Deze klachtenregeling is vastgesteld door Budgetcoach Limburg en treedt in werking op **1 juli 2026**.

De regeling geldt voor onbepaalde tijd en wordt minimaal eenmaal per jaar geëvalueerd en indien nodig aangepast aan gewijzigde wet- en regelgeving.