

Klachtenreglement

Artikel 1

In deze regeling wordt verstaan onder:

- Solidus Bewindvoering: Solidus Bewindvoering en Inkomensbeheer, kantoor houdende te Goirle, postbus 201, 5050 AE.
- Cliënt: een onder bewind gestelde voor wie Solidus Bewindvoering tot bewindvoerder is benoemd of andere cliënten met wie Solidus Bewindvoering een overeenkomst voor persoonlijke financiële ondersteuning heeft gesloten;
- Bezwaar: een mondeling of schriftelijk aan Solidus Bewindvoering ter kennis gebrachte uiting van onvrede over de dienstverlening van Solidus Bewindvoering;
- Klacht: een schriftelijk en uitdrukkelijk als klacht bij Solidus Bewindvoering ingediende uiting van onvrede over de dienstverlening van Solidus Bewindvoering.

Artikel 2

Deze regeling geldt uitsluitend voor cliënten van Solidus Bewindvoering en Inkomensbeheer te Goirle.

Zij kunnen zich bij de indiening en behandeling van een bezwaar of klacht door iemand laten vertegenwoordigen en/of bijstaan. Een bezwaar of klacht dient schriftelijk te worden ingediend en voorzien zijn van het volgende:

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

Correspondentie kan worden gericht aan Solidus Bewindvoering en Inkomensbeheer, postbus 201, 5050 AE te Goirle.

Artikel 3

- Bezwaren worden door Solidus Bewindvoering vastgelegd in een register.
- Een bezwaar wordt binnen 14 dagen in behandeling genomen. Getracht wordt om het bezwaar telefonisch en/of schriftelijk in overleg met de cliënt in der minne op te lossen.
- Behandeling van het bezwaar vindt niet in het openbaar plaats.
- De cliënt ontvangt schriftelijk bericht van de wijze waarop het bezwaar is afgedaan. Is de cliënt niet tevreden gesteld dan kan hij/zij een klacht indienen.

Artikel 4

- Klachten worden door Solidus Bewindvoering geregistreerd in een register.
- De klager wordt gehoord en getracht wordt de klacht door bemiddeling op te lossen.
- Solidus Bewindvoering gaat na of de handelwijze waarover is geklaagd in strijd is met een wettelijk voorschrift en in overeenstemming is met de dienstverlening waartoe Solidus Bewindvoering zich heeft verbonden.
- De klager wordt schriftelijk en gemotiveerd in kennis gesteld van de bevindingen van het onderzoek naar de klacht alsmede van de eventuele verdere maatregelen naar aanleiding van de bevindingen die ondernomen zijn of zullen worden.
- Behandeling van de klacht vindt niet in het openbaar plaats.
- Binnen 6 weken na indiening van de klacht moet de klacht zijn behandeld en de bevindingen schriftelijk ter kennis zijn gebracht aan de klager.

- Klachten zullen worden behandeld door een ander dan degene op wie de klacht betrekking heeft, tenzij de klacht de bewindvoerder zelf betreft.

Artikel 5

- Een klacht hoeft niet in behandeling te worden genomen indien het een gedraging en/of uitlating betreft die langer dan een jaar voor indiening van de klacht heeft/hebben plaatsgevonden.
- Van het niet in behandeling nemen van de klacht wordt de klager binnen een termijn van 4 weken na ontvangst van de klacht schriftelijk in kennis gesteld.
- Indien binnen een maand na indiening van de klacht geen oplossing is bereikt dan wordt de klager door de directie schriftelijk op de hoogte gesteld dat de klacht kan worden voorgelegd aan de toezichthoudende kantonrechter.
- Indien de behandeling via de interne klachtenregeling onvoldoende resultaat heeft opgeleverd naar het oordeel van de klager kan hij/zij zich wenden tot het kantongerecht dat het bewind heeft ingesteld.

Artikel 6

Als het bezwaar of de klacht is opgelost of afgedaan wordt de oplossing of afdoening geregistreerd in het register.

Artikel 7

Een bezwaar of klacht wordt niet in behandeling genomen of de behandeling wordt gestaakt als de cliënt zich voor of tijdens de behandeling ter zake van hetzelfde bezwaar of dezelfde klacht tot de kantonrechter of een andere burgerlijke rechter heeft gewend.

Artikel 8

Deze regeling treedt in werking op 1 januari 2015 en geldt voor onbepaalde tijd.

Solidus Bewindvoering en Inkomensbeheer, postbus, 201, 5050 AE te Goirle. Telefoon 013-7370013, info@solidusbi.nl.