

Klachtenreglement Solidus Bewindvoering en Inkomensbeheer

Artikel 1

In deze regeling wordt verstaan onder:

- Solidus Bewindvoering: Solidus Bewindvoering en Inkomensbeheer, kantoor houdende te Goirle, Tilburgseweg 16C, 5051 AH.
- 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;
- Klager: een persoon die een klacht indient bij Solidus Bewindvoering;
- Beroepsvereniging: Aegis Branchevereniging voor mentoren, curatoren en bewodvoerders;
- Klacht: een schriftelijke en uitdrukkelijk als klacht ingediende uiting van onvrede over de dienstverlening van Solidus Bewindvoering.

Artikel 2

Deze regeling geldt voor cliënten Solidus Bewindvoering alsmede gerechtigden bewind te verzoeken als bedoeld in artikel 432, eerste en tweede lid van Boek 1 van het Burgerlijk Wetboek¹. Zij kunnen zich bij de indiening en behandeling van een klacht door iemand laten vertegenwoordigen en/of laten bijstaan. Correspondentie kan worden gericht aan Solidus Bewindvoering en Inkomensbeheer, Tilburgseweg 16C, 5051 AH te Goirle.

Artikel 3

De klacht wordt zo spoedig mogelijk, docht uiterlijk binnen 6 weken na ontvangst afgehandeld door bewindvoerder. Klager wordt schriftelijk geïnformeerd.

Een klacht dient schriftelijk te worden ingediend en voorzien zijn van het volgende:

1. Naam en adres van de melder;
2. De datum van vermelding van de klacht;
3. Een omschrijving van de klacht.

Artikel 4

- De bewindvoerder zorgt er voor dat de klacht wordt behandeld door een ander dan degene op wie de klacht betrekking heeft, tenzij de klacht de bewindvoerder zelf betreft.
- De bewindvoerder stelt een onderzoek in naar de klacht. Klager wordt indien mogelijk gehoord en er wordt getracht 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 klacht kan gegrond of ongegrond worden verklaard.
- 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.
- Elke klacht alsmede wijze waarop de klacht is afgehandeld wordt door Solidus Bewindvoering schriftelijk vastgelegd in een register.

¹ https://wetten.overheid.nl/BWBR0002656/2024-01-01#Boek1_Titeldeel19_Artikel432

Artikel 5

- Een klacht hoeft niet in behandeling te worden genomen indien het een gedraging en/of uitlating betreft die langer dan zes maanden voor indiening van de klacht heeft/hebben plaatsgevonden.
- Een klacht wordt niet in behandeling genomen als de klacht anoniem wordt ingediend.
- Een klacht wordt niet in behandeling genomen of de behandeling wordt gestaakt als de klager zich voor of tijdens de behandeling ter zake van dezelfde klacht tot de kantonrechter of een andere burgerlijke rechter heeft gewend.
- Solidus Bewindvoering is niet verplicht een klacht te behandelen indien zij betrekking heeft op een klacht welke reeds eerder met inachtneming van deze regeling is afgedaan.
- 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.

Artikel 6

Indien de behandeling en/of gecommuniceerd besluit via de interne klachtenregeling onvoldoende resultaat heeft opgeleverd naar het oordeel van de klager kan klager zich wenden tot:

- De onafhankelijke klachtencommissie van Branchevereniging Aegis² (www.aegis.nl). Alvorens Aegis een klacht tegen Solidus Bewindvoering in behandeling neemt, wordt nagegaan of klager interne klachtenregeling Solidus Bewindvoering heeft doorlopen.
- De toezichthoudende kantonrechter³ (www.rechtspraak.nl).

Artikel 7

Behandeling van de klacht wordt in strikte geheimhouding afgehandeld en vindt niet in het openbaar plaats. Indien van toepassing en noodzakelijk geacht wordt bij derden informatie opgevraagd, voorafgaand hieraan wordt aan cliënt om toestemming gevraagd. Bij het verwerken van de gegevens houdt bewindvoerder zich aan de Wet Bescherming Persoonsgegevens.

Artikel 8

Deze regeling treedt in werking op 1 januari 2025 en geldt voor onbepaalde tijd.

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

² <https://support.aegis.nl/portal/nl/kb/articles/klacht-over-bewindvoerder-mentor-curator-inkomensbeheerder><https://support.aegis.nl/portal/nl/kb/articles/klacht-over-bewindvoerder-mentor-curator-inkomensbeheerder>

³ <https://www.rechtspraak.nl/Onderwerpen/Bewind/Paginas/betrokkene-bij-bewind.aspx#niettevreden>