

Klachtenreglement van SchuldSupport B.V.

Artikel 1

In deze regeling wordt verstaan onder:

Organisatie	SchuldSupport B.V.
Directie	De bedrijfsleiding van SchuldSupport B.V.
Bewindvoerder	Degene die het dossier van de cliënt beheert en het aanspreekpunt is binnen de organisatie voor de individuele cliënt.
Medewerker	Iedere ander medewerker in de organisatie anders dan de directie of de bewindvoerder.
Cliënt	Rechthebbende waarvan de vermogensbestanddelen bij SchuldSupport B.V. onder bewind zijn gesteld en SchuldSupport B.V. is benoemd tot bewindvoerder of iemand met wie SchuldSupport B.V. overeenkomst heeft gesloten.
BPBI	Brancheorganisatie voor Professionele Bewindvoerders en Inkomensbeheerders.
Bezwaar	Een mondelinge, schriftelijke of per e-mail ter kennis van de organisatie gebrachte uiting van onvrede over de dienstverlening van SchuldSupport B.V.
Klacht	Een schriftelijke, uitdrukkelijk als klacht bij de directie ingediende uiting van onvrede over de dienstverlening van SchuldSupport B.V.

Artikel 2

Deze regeling geldt uitsluitend voor cliënten van de organisatie. Zij kunnen zich bij de indiening en de behandeling van bezwaren en klachten door iemand laten vertegenwoordigen en/of bijstaan.

In dit geval dient de vertegenwoordiger in het bezit te zijn van een machtiging van rechthebbende.

Artikel 3

Een bezwaar wordt zo spoedig mogelijk behandeld door de bewindvoerder, deze tracht het bezwaar in overleg met de cliënt op te lossen. Een en ander kan door middel van e-mail, telefoon of persoonlijk contact. Lukt dat niet dan brengt de bewindvoerder het bezwaar ter kennis van de bedrijfsleiding. Deze behandelt het bezwaar en tracht daarbij, eventueel in overleg met de cliënt en de betrokken bewindvoerder het bezwaar alsnog in der minne op te lossen. Is de cliënt niet tevreden gesteld, dan kan hij/zij een klacht indienen.

Artikel 4

Elk bezwaar en de wijze waarop het is afgedaan wordt vastgelegd op het bezwarenformulier. De bedrijfsleiding archiveert de afgewerkte bezwarenformulieren.

Artikel 5

Klachten kunnen uitsluitend schriftelijk, dat wil zeggen per post, worden ingediend. Een klacht dient te worden ondertekend en moet ten minste de volgende gegevens bevatten:

- Naam en adres van de cliënt
- Datum van dagtekening
- Een duidelijke omschrijving van de klacht

Artikel 6

De cliënt ontvangt binnen een week na ontvangst van de klacht een schriftelijke ontvangstbevestiging van de ingediende klacht.

Artikel 7

Klachten worden zo spoedig mogelijk doch uiterlijk binnen vier weken behandeld door de directie. Deze stelt een onderzoek in, formuleert de klacht zo nodig nader, hoort de cliënt en tracht de klacht door bemiddeling op te lossen. Lukt dat, dan ontvangt de cliënt daarvan schriftelijk bericht. Indien binnen zes weken na indiening van de klacht geen oplossing is bereikt dan wordt de cliënt door de directie schriftelijk op de hoogte gesteld van het feit dat de klacht kan worden voorgelegd aan de Branchevereniging of aan de toezichthoudende kantonrechter. De eventuele kosten die hiermee gemoeid zijn worden in rekening gebracht.

Artikel 8

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

- De cliënt zich voor of tijdens de behandeling van dezelfde klacht tot een kantonrechter of een andere burgerlijke rechter heeft gewend
- De klacht anoniem is
- Het feit waarover geklaagd wordt langer dan een jaar voor indiening heeft plaatsgevonden

Artikel 9

Alle bezwaren en klachten van cliënten worden onder strikte geheimhouding afgewikkeld. Indien het noodzakelijk is informatie bij derden op te vragen, zal vooraf toestemming aan de cliënt worden gevraagd.

Artikel 10

De directie archiveert de klachten in een centraal registratiesysteem. Zij houdt aantekening van de klacht en van de afdoening daarvan.

Artikel 11

Het klachtenreglement is in werking sinds 1 januari 2017 en geldt voor onbepaalde tijd.