

Bezwaren- en Klachtenregeling SchuldenPlan

Algemene bepalingen

Artikel 1

In deze regeling wordt verstaan onder:

- Organisatie : SchuldenPlan
- Bedrijfsleiding: Zij die belast zijn met de leiding van de organisatie.
- Bewindvoerder: Hij of zij die de financiële belangen van de cliënt(en) behartigt.
- Budgetbeheerder: Hij of zij die de financiële belangen van de cliënt behartigt.
- Medewerker: Iedere andere werknemer dan de bewindvoerder.
- Cliënt(e): Een persoon met financiële problemen.
- Bezwaar: Een schriftelijk ter kennis van de onderneming gebrachte uiting van onvrede over de dienstverlening van de onderneming.
- Klacht: Een schriftelijk en uitdrukkelijk als klacht bij de onderneming neergelegde uiting van onvrede over de dienstverlening van de onderneming.

Artikel 2

Deze regeling geldt uitsluitend voor cliënten van de organisatie. Zij kunnen zich bij de indiening en behandeling van bezwaren en klachten door iemand laten vertegenwoordigen en/of bijstaan. Zo nodig is een medewerker behulpzaam bij het op schrift stellen van een bezwaar of klacht. Een bezwaar of klacht dient schriftelijk te worden ingediend en voorzien 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

Bezwaren

Artikel 3

Een bezwaar wordt zo spoedig mogelijk behandeld door de bewindvoerder/medewerker die het dossier van de cliënt beheert. Deze tracht het bezwaar telefonisch of schriftelijk in overleg met de klant in der minne op te lossen.

De cliënt ontvangt schriftelijk bericht van de wijze waarop het bezwaar door de bewindvoerder/medewerker is afgedaan. Is de cliënt niet tevreden van kan de cliënt een klacht indienen.

Artikel 4

De organisatie archiveert de afgewerkte bezwarenformulieren.

Klachten

Artikel 5

Klachten worden terstond gemeld aan de bedrijfsleiding. 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 twee maanden na indiening van de klacht geen oplossing is bereikt wordt bij een klacht over bewindvoering de klacht door de bedrijfsleiding van de onderneming voorgelegd aan de branchevereniging.

Artikel 6

De klacht wordt zo spoedig mogelijk behandeld door de bedrijfsleiding. De wijze van behandeling wordt bepaald door de bedrijfsleiding van de onderneming, echter met inachtneming van het volgende.

- De bedrijfsleiding hoort de cliënt en de bewindvoerder/budgetbeheerder of medewerker, tenzij de bedrijfsleider van oordeel is dat de klacht niet ontvankelijk of kennelijk ongegrond is;
- De bedrijfsleiding deelt dat schriftelijk mede aan de cliënt en bewindvoerder/budgetbeheerder of medewerker;
- De bedrijfsleiding lost de klacht zo mogelijk door bemiddeling op en deelt het resultaat daarvan schriftelijk mede aan de cliënt en de bewindvoerder, budgetbeheerder of medewerker.

De bedrijfsleiding van de onderneming gaat na of het gedrag waarover is geklaagd:

- In strijd is met een wettelijk voorschrift of een voor de onderneming geldende regeling;
- In overeenstemming is met de dienstverlening waartoe de onderneming zich heeft verbonden;
- Na afweging van alle feiten en omstandigheden in redelijkheid toelaatbaar is.

De bedrijfsleiding van de onderneming kan de klacht niet-ontvankelijk, gegrond of ongegrond verklaren. Van de beslissing wordt terstond een afschrift gezonden aan de cliënt en de bewindvoerder, budgetbeheerder of medewerker.

Indien binnen 4 à 6 weken na voorlegging van de klacht aan de branchevereniging geen oplossing is bereikt, wordt door de bedrijfsleiding van de onderneming uiterlijk binnen één maand daarna schriftelijk en gemotiveerd over de klacht beslist.

Artikel 7

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

- de cliënt zich voor of tijdens de behandeling ter zake van dezelfde klacht tot de kantonrechter of een andere burgerlijke rechter heeft gewend;
- het feit waarover geklaagd wordt langer dan drie maanden voor indiening van de klacht heeft plaatsgevonden;
- de klacht anoniem is.

Artikel 8

De bedrijfsleiding van de onderneming archiveert de afgedane klachten.

Slotbepaling

Artikel 9

Een ieder die bij een behandeling van een bezwaar of klacht betrokken is, is verplicht tot geheimhouding ten aanzien van alle de partijen betreffende gegevens die hen bij de behandeling van het geschil ter kennis zijn gekomen.

Artikel 10

Deze regeling treedt in werking op 1 maart 2013 en geldt voor onbepaalde tijd.
