

Klachtenreglement

Artikel 1

In deze regeling wordt verstaan onder

- | | |
|-------------------|--|
| - Organisatie | Indigo Bewindvoering |
| - Bedrijfsleiding | M.E. Verhulst |
| - Medewerker | Iedere andere werknemer van Indigo Bewindvoering dan de bedrijfsleiding. |
| - Cliënt | Een onder bewind gestelde bij wie Indigo Bewindvoering tot bewindvoerder is benoemd of iemand met wie Indigo Bewindvoering een overeenkomst heeft gesloten |
| - Bezwaar | Een schriftelijke ter kennis van Indigo Bewindvoering gebrachte uiting van onvrede over de dienstverlening van Indigo Bewindvoering. |
| - Klacht | Een schriftelijk en uitdrukkelijk als klacht bij Indigo Bewindvoering ingediende uiting van onvrede over de dienstverlening van Indigo Bewindvoering |

Artikel 2

Deze regeling geldt uitsluitend voor cliënten van Indigo Bewindvoering. Zij kunnen zich bij de indiening en behandeling van bezwaren en klachten door iemand laten vertegenwoordigen en/of bijstaan. Zo nodig is een medewerker de cliënt behulpzaam bij het op schrift stellen van een bezwaar of klacht.

Behandeling van de klacht of een bezwaar vindt niet in het openbaar plaats.

Bezwaren

Artikel 3

Een bezwaar wordt zo spoedig mogelijk behandeld door de betrokken medewerker. Deze tracht het bezwaar telefonisch of schriftelijk in overleg met de cliënt op te lossen.

Lukt dat niet dan brengt de medewerker het bezwaar ter kennis van de bedrijfsleiding. Deze behandelt het bezwaar en tracht daarbij, eventueel via nader overleg met de cliënt en de betrokken medewerker, het bezwaar alsnog in der minne op te lossen.

De cliënt ontvangt schriftelijk bericht van de wijze waarop het bezwaar door de bedrijfsleiding is afgedaan. Is de cliënt niet tevreden gesteld dan kan hij/zij een klacht indienen bij de rechtbank waar de onderbewindstelling is uitgesproken.

Klachten

Artikel 4

Klachten kunnen uitsluitend schriftelijk worden ingediend. Een klacht moet worden ondertekend en tenminste bevatten:

- naam en adres van de indiener
- de dagtekening
- een omschrijving waartegen de klacht gericht is

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 binnen 4 weken. Een gegronde klacht wordt door de bedrijfsleiding op deze manier afgehandeld.

Indien binnen 6 weken na indiening van de klacht geen oplossing is bereikt wordt aan de klant medegedeeld dat de klacht voorgelegd kan worden aan de toezichthoudende kantonrechter. De cliënt ontvangt hierover schriftelijk bericht.

Ook als de klacht ongegrond is of niet door bemiddeling opgelost kan worden kan deze door de klant ingediend worden bij het Bewindvoerdersnetwerk. De cliënt ontvangt hierover schriftelijk bericht van Indigo Bewindvoering.

Als ook tussenkomst van Het Bewindvoerdersnetwerk geen oplossing biedt, kan de klacht ook ingestuurd worden naar de bevoegde kantonrechter.

Artikel 6

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

- de cliënt zich voor of tijdens de behandeling van deze zelfde klacht tot een kantonrechter of een andere burgerlijke rechter heeft gewend
- de klacht anoniem is
- het feit waarover geklaagd wordt langer dan 3 maanden voor indiening heeft plaatsgevonden

Artikel 7

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

Artikel 8

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

Als het klachtenprotocol niet gevolgd is wordt de klacht niet ontvankelijk verklaard en niet vermeld in het registratiesysteem.

Artikel 9

Deze regeling treedt in werking op 15-11-2015 en geldt voor onbepaalde tijd.