

Regeling bezwaren en klachten Schuldhelpverlening.nu

01-01-2022

Algemene bepalingen

Artikel 1

In deze regeling wordt verstaan onder:

- eenmanszaak: **Schuldhelpverlening.nu**
- bestuur/directeur: A.D. Hulleman
- bewind medewerker: De medewerker die als bewindvoerder het dossier in behandeling heeft;
- medewerker: ledere andere werknemer van Schuldhelpverlening.nu
- cliënt: De persoon waarvan de goederen en gelden onder bewind zijn gesteld, de persoon die onder curatele is gesteld bij Schuldhelpverlening.nu en of iemand met wie Schuldhelpverlening.nu een budgetbeheerovereenkomst heeft gesloten;
- klager: De cliënt, zijn vertegenwoordiger of degene die de cliënt bijstaat. De erfgenamen van de cliënt binnen een termijn van een jaar na overlijden van de cliënt.
- branchevereniging: Horus (voorheen genaamd: Branchevereniging Professionele Bewindvoerders en Inkomensbeheerders (BPBI))
- bezwaar: Een mondeling of schriftelijk ter kennis van Schuldhelpverlening.nu en gebrachte uiting van onvrede over de dienstverlening van Schuldhelpverlening.nu
- klacht: Een schriftelijke uiting van onvrede over de afhandeling van het bezwaar door de bewind medewerker van Schuldhelpverlening.nu

Artikel 2

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

Bezwaren

Artikel 3

Een bezwaar wordt zo spoedig mogelijk, maar uiterlijk binnen 4 weken, behandeld door de bewind medewerker die het dossier van de cliënt beheert. Deze tracht het bezwaar telefonisch of schriftelijk in overleg met de cliënt op te lossen. Is de cliënt niet tevreden gesteld dan kan hij/zij een klacht indienen.

Klachten

Artikel 4

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

- naam en adres van de klager;
- de dagtekening
- een omschrijving van de klacht

Artikel 5

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 een andere burgerlijke rechter of de Branchevereniging Horus heeft gewend.
- de klacht anoniem is
- het feit waarover geklaagd wordt langer dan drie maanden voor indiening heeft plaatsgevonden

Artikel 6

Klachten worden zo spoedig mogelijk doch uiterlijk binnen 4 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 en deelt dit schriftelijk mede aan de cliënt.

Indien binnen 6 weken na indiening van de klacht geen oplossing is bereikt, wordt de klager door de directie schriftelijk op de hoogte gesteld dat de klacht kan worden voorgelegd aan de Branchevereniging Horus of aan de toezichthoudende kantonrechter.

Artikel 7

Indien de klacht niet naar tevredenheid van de klager is afgehandeld, is er de beroepsmogelijkheid bij de klachtencommissie van Horus.

Artikel 8

Alle bezwaren en klachten van de 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 9

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

Artikel 10

Deze regeling treedt in werking op 1 januari 2022 en geldt voor onbepaalde tijd.
