

KLACHTENREGLEMENT Solva Bewindvoering

Artikel 1

In deze regeling wordt verstaan onder:

De organisatie:	Solva Bewindvoering
De directie:	De directie van Solva Bewindvoering
Bewindvoerder:	Degene die het bewind daadwerkelijk uitvoert en rekening en verantwoording aflegt over de vermogensbestandsdelen van natuurlijke personen.
Medewerker:	Persoon werkzaam in dienst van Solva Bewindvoering.
Brancheorganisatie:	Brancheorganisatie BPI.
Cliënt:	Een persoon wiens vermogensbestandsdelen onder bewind zijn gesteld en de organisatie benoemd tot bewindvoerder, of een persoon met wie de organisatie een overeenkomst heeft gesloten.
Bezwaar:	Een mondeling of schriftelijk ter kennis van organisatie gebrachte uiting van onvrede over de dienstverlening van de organisatie.
Klacht:	Een schriftelijk en uitdrukkelijk als klacht bij de organisatie ingediende uiting van onvrede over de dienstverlening van de organisatie.

Artikel 2

Deze regeling geldt uitsluitend voor cliënten van de organisatie

Artikel 3

Een **bezwaar** wordt zo spoedig mogelijk behandeld door de medewerker die het dossier van de cliënt beheert. 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 directie. Deze behandelt het bezwaar en tracht daarbij, eventueel na 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 directie is afgedaan. Is de cliënt niet tevreden gesteld, dan kan hij/zij een **klacht** indienen.

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
- handtekening van de indiener

Artikel 5

Een klacht kan uitsluitend worden ingediend door degene die gerechtigd is de bewindvoering te verzoeken als bedoeld in artikel 432, eerste en tweede lid, van het boek 1 van het Burgerlijk Wetboek.

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 6 maanden voor indiening heeft plaatsgevonden

Artikel 7

Klachten worden zo spoedig mogelijk doch uiterlijk binnen 4 weken behandeld door bewindvoerder of vervanger. 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.

De bewindvoerder of vervanger gaat na of de gedraging waaronder is geklaagd:

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

Artikel 8

De bewindvoerder of vervanger kan de klacht niet- ontvankelijk, gegrond of ongegrond verklaren. De indiener zal schriftelijk op de hoogte worden gesteld van de bevindingen van het onderzoek naar de klacht, mogelijk aangevuld door nadere maatregelen die naar aanleiding van de bevindingen zijn genomen of zullen worden genomen. Als een klacht in opvatting van de indiener niet naar behoren is afgehandeld, kan de indiener zich wenden tot de Branchevereniging voor Professionele Bewindvoerders en Inkomensbeheerders (BPBI) of tot de toezichthoudende kantonrechter.

Artikel 9

Indien binnen 6 weken na indiening van de klacht geen oplossing is bereikt, wordt de klager door <directie, speciaal aangewezen medewerker> schriftelijk op de hoogte gesteld dat de klacht kan worden voorgelegd aan de Branchevereniging voor Professionele Bewindvoerders en Inkomensbeheerders (BPBI) of aan de toezichthoudende kantonrechter.

Artikel 10

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 11

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

Artikel 12

Deze regeling treedt in werking op 01 januari 2015 en geldt voor onbepaalde tijd.