Klachtenreglement Schuldvangnet B.V.

Algemene bepalingen

Artikel 1
Deze regeling betreft een klachtenreglement voor het bewindvoerderskantoor Schuldvangnet B.V.
De rechtspersoon treedt op als beschermingsbewindvoerder over de vermogensbestanddelen van natuurlijke personen;

Het bestuur van de vennootschap: de bestuurders die door het bestuur van de vennootschap als zodanig is of zijn aangewezen om de vennootschap te vertegenwoordigen;

Medewerker: iedere andere medewerker van de vennootschap;

Client: een persoon wiens vermogensbestanddelen vallen onder de noemer van de beschermingsbewindvoerder en waarvan de vennootschap benoemd is tot bewindvoerder, respectievelijk met wie de vennootschap een beheersovereenkomst in de meest brede zin des woords heeft gesloten;

Bezwaar: een mondeling of schriftelijke ter kennisgeving aan het bewindvoerderskantoor gebrachte uitingen van onvrede over de dienstverlening van dit kantoor;

Klacht: een schriftelijk als klacht bij het bewindvoerderskantoor ingediende uiting van onvrede over de dienstverlening van dit kantoor.

Artikel 2
Deze regeling geldt uitsluitend voor cliënten van het bewindvoerderskantoor of direct belanghebbenden.

Bezwaren

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 aan 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.

Klachten

Artikel 4
Klachten kunnen uitsluitend schriftelijk ingediend worden per post via postbus 337 2990 AH Barendrecht.
Een klacht moet worden ondertekend en tenminste bevatten;

- De naam en adres van de indiener;
- De dagtekening;
- Een omschrijving waartegen de klacht is gericht en het tijdstip;



Klachten die niet gedagtekend zijn, worden geacht gedagtekend te zijn op de dag van ontvangst.

Artikel 5
Klachten worden terstond gemeld aan de directie. De klachten worden binnen 6 weken na ontvangst van de klacht afgehandeld.

Indien de klacht gegrond wordt verklaard zal er door de directie naar een passende oplossing worden gezocht. Wanneer een klacht ongegrond wordt verklaard kan de cliënt zich wenden tot de rechtbank.

Artikel 6
Een klacht wordt niet in behandeling genomen of de behandeling wordt gestaakt als;

- De klacht anoniem is;
- De klacht al eerder in een klachtregeling is afgehandeld;
- De cliënt zich voor of tijdens de behandeling van deze zelfde klacht tot de kantonrechter of een andere burgerlijke rechter heeft gewend.

Van het niet in behandeling nemen van een klacht wordt de klager binnen een termijn van vijftien werkdagen na ontvangst van de klacht schriftelijk in kennis gesteld.

Artikel 7
Indien een klacht direct bij de rechtbank is ingediend (zie art. 6d.) nodigen wij cliënt terstond uit nadat we bericht van de rechtbank hebben ontvangen en de inhoud van de klacht hebben vernomen. Met cliënt wordt de klacht besproken. Van dit gesprek maken we notulen op, welke notulen wij uiterlijk 2 dagen na het gesprek aan zowel de rechtbank als de cliënt toesturen.

Artikel 8
De directie archiveert de klachten in het centrale registratiesysteem. Zij houdt aantekening van de klacht en de afdoening daarvan.

Artikel 9
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 10
Deze regeling treedt in werking op 1 september 2018 en geldt voor onbepaalde tijd.