



Klachtenregeling Schuldhulp Oost Nederland B.V.



Artikel 1 Algemeen

In deze regeling wordt verstaan onder:

- Organisatie: Schuldhulp Oost Nederland B.V.
- Bedrijfsleiding: De directie.
- Klachtencommissie: Interne commissie die klachten behandelt en afhandelt.
- Bewindvoerder: Schuldhulp Oost Nederland B.V.
- Behandelaar: De verantwoordelijke voor de cliëntendossiers.
- Medewerker: Iedere andere werknemer dan de bewindvoerder.
- Branchevereniging: NBBI
- Cliënt: Een onderbewindgestelde bij wie Schuldhulp Oost Nederland B.V. tot bewindvoerder is benoemd of iemand met wie Schuldhulp Oost Nederland B.V. een "Overeenkomst voor Inkomstenbeheer" heeft gesloten.
- Indiener: Degene die een klacht indient.
- Klacht: Een schriftelijke en uitdrukkelijk als klacht ingediende uiting van onvrede over de dienstverlening van Schuldhulp Oost Nederland B.V.

Deze regeling geldt uitsluitend voor cliënten van de organisatie. Zij kunnen zich bij de indiening en behandeling van klachten door iemand laten vertegenwoordigen en/of bijstaan. Zo nodig kan een medewerker van de organisatie de cliënt helpen bij het op schrift stellen van een klacht.

Artikel 2 Wie kan een klacht indienen?

Eenieder kan een klacht indienen tegen de Bewindvoerder. De Bewindvoerder behoeft deze klachten echter niet volgens deze klachtenregeling of conform de bepalingen in het kwaliteitsbesluit af te handelen.

Een klacht wordt afgehandeld conform de bepalingen in het kwaliteitsbesluit en conform deze klachtenregeling indien deze wordt ingediend door degene die gerechtigd is de onderbewindstelling ter bescherming van meerderjarigen te verzoeken als bedoeld in Artikel 432, eerste en tweede lid, van Boek 1 van het Burgerlijk Wetboek, te weten:

1. Instelling van het bewind kan worden verzocht door de rechthebbende, zijn echtgenoot, zijn geregistreerde partner dan wel andere levensgezel, zijn bloedverwanten in de rechte lijn en in de zijlijn tot en met de vierde graad, degene die ingevolge artikel 253sa of 253t het gezag over de rechthebbende uitoefent, zijn voogd, zijn curator als bedoeld in titel 16 en zijn mentor als bedoeld in titel 20. In het in artikel 431, derde lid, bedoelde geval kan het bewind uitsluitend worden verzocht door de rechthebbende.



2. Instelling van het bewind kan voorts worden verzocht door het Openbaar Ministerie en door de instelling waar de rechthebbende wordt verzorgd of die aan de rechthebbende begeleiding biedt. Instelling van een bewind wegens verkwisting of het hebben van problematische schulden kan tevens worden verzocht door het College van Burgemeester en Wethouders van de gemeente waar de rechthebbende woonplaats heeft. In beide laatste gevallen vermeldt het verzoekschrift tevens waarom de in het eerste lid genoemde personen – bloedverwanten in de zijlijn in de derde en vierde graad daaronder niet begrepen – niet tot indiening van een verzoek zijn overgegaan.

Artikel 3 Waar kan een klacht ingediend worden?

Een klacht over de bewindvoerder kan worden gericht aan:

De bewindvoerder

Schuldhulp Oost Nederland B.V.
T.a.v. de Klachtencommissie
Steenzoutweg 9
7554 RN Hengelo
Per e-mail naar: info@schuldhulpoost.nl
Per telefoon op: 074-7600520

Branchevereniging NBBi

NBBi
T.a.v. Afd. Klachtencommissie
Postbus 2115
7900 BC Hoogeveen

Rechtbank Overijssel

Rechtbank Overijssel
T.a.v. Bewindsbureau
Postbus 325
7600 AH Almelo



Artikel 4 Op welke wijze moet een klacht ingediend worden?

Bewindvoerder

Een klacht kan zowel schriftelijk als telefonisch/mondeling worden ingediend.

Telefonische/mondelijke indiening van een klacht bij de Bewindvoerder:

Een telefonische/mondelijke klacht kan worden ingediend bij de behandelaar en/of bij de klachtencommissie. Deze zal er tezamen met de indiener zorg voor dragen dat de klacht zo volledig en juist mogelijk genoteerd wordt. Bij deze opname zal er in ieder geval gezorgd worden dat de volgende zaken genoteerd worden:

- Naam en contactgegevens van de indiener;
- Naam en contactgegevens van de cliënt;
- De datum van indiening van de klacht;
- Een omschrijving van de klacht met een duidelijke reden en motivatie; Vervolgens zal degene die de klacht in ontvangst neemt deze bovenstaande gegevens tezamen met de indiener doorspreken om te controleren of alle gegevens juist genoteerd zijn en of de klacht conform de bedoelingen van de indiener is omschreven.

Schriftelijke indiening van een klacht bij de bewindvoerder:

Een schriftelijk ingediende klacht dient voorzien te zijn van het volgende:

- Naam en contactgegevens van de indiener;
- Naam en contactgegevens van de cliënt;
- De datum van indiening van de klacht;
- Een omschrijving van de klacht met een duidelijke reden en motivatie; - De klacht moet ondertekend zijn.

Branchevereniging NBBi

Een klacht over de bewindvoerder gericht aan branchevereniging NBBi kan op schrift ingediend worden. Meer informatie kunt u vinden in het klachtenreglement van de NBBi. Deze kunt u inzien op:

http://www.nbbi.eu/files/bestanden/NBBi_Klachtenreglement.pdf

Rechtbank Overijssel

Een klacht over de bewindvoerder, gericht aan de rechtbank, kunt u schriftelijk indienen bij de kantonrechter in het kanton waar u onder valt. Deze dient voorzien te zijn van het volgende:

- De naam van de bewindvoerder waarover u een klacht heeft;
- Indien van toepassing het zaak/procedurenummer;
- Waarom u een klacht indient: wat is er precies gebeurd en wanneer;
- Uw naam, adres en telefoonnummer;
- Uw handtekening;
- Eventueel kopieën van documenten die uw klacht ondersteunen.



Daarnaast kunt u ook gebruik maken van het klachtenformulier. Dit klachtenformulier is te vinden op:

https://formulieren3.rechtspraak.nl/formulier/DigitaalKlaagschrift_001.aspx/Inleiding_001

Artikel 5 Procedure klachtenregeling Schuldhulp Oost Nederland B.V.

De klacht wordt zo spoedig mogelijk behandeld door de klachtencommissie. Deze stelt een onderzoek in en formuleert de klacht zo nodig nader.

De klacht wordt afgehandeld binnen een termijn van ten hoogste 6 weken na datum van ontvangst van de klacht.

De wijze van behandeling van een klacht wordt door de bedrijfsleiding van de onderneming vastgesteld op basis van de geldende wet- en regelgeving.

Beoordeling van de klacht op ontvankelijkheid/niet-ontvankelijkheid.

Een klacht wordt niet in behandeling genomen als:

- De klacht anoniem is;
- Bij de klacht de gegevens van de betreffende cliënt niet/niet volledig zijn vermeld;
- De klacht niet voldoende omschreven is;

Niet-ontvankelijk

De klachtencommissie deelt de beoordeling schriftelijk mede aan de cliënt en/of indiener en bewindvoerder. Bij het niet-ontvankelijk verklaren van een klacht, wordt dit door de klachtencommissie schriftelijk aan de cliënt en/of indiener en bewindvoerder toegelicht.

Ontvankelijk

Indien de klacht ontvankelijk wordt verklaard, gaat de klachtencommissie van de onderneming na of de gedraging waarover is geklaagd:

- In strijd is met wettelijke voorschriften en/of voor de onderneming geldende regelgeving;
- In overeenstemming is met de dienstverlening waartoe de onderneming zich heeft verbonden;
- Na afweging van alle feiten en omstandigheden in redelijkheid toelaatbaar is.

Indien de klacht niet toelaatbaar is, wordt dit door de klachtencommissie schriftelijk aan de cliënt en/of indiener en behandelaar onderbouwd medegedeeld.

Indien de klacht toelaatbaar is, worden de cliënt en de behandelaar gehoord door de klachtencommissie.



Procedure van het horen

In eerste instantie zal de cliënt en/of indiener telefonisch gehoord worden. Indien dit niet mogelijk is, zal er op andere wijze contact gezocht worden met de cliënt en/of indiener. Op deze manier krijgt de cliënt en/of indiener de mogelijkheid zijn/haar klacht nader toe te lichten.

Ook de behandelaar wordt gehoord en deze krijgt ook de kans zijn/haar zienswijze verder toe te lichten.

Van deze contactmomenten wordt een verslag opgesteld en zal aan de cliënt en/of indiener en behandelaar worden toegezonden.

Indien nodig zal er een afspraak ingepland worden waarbij zowel de cliënt en/of indiener als de behandelaar de kans krijgen hun standpunt verder toe te lichten. Ook van dit gesprek zal een verslag naar zowel de cliënt als de behandelaar worden toegezonden.

De klachtencommissie neemt een standpunt in met betrekking tot de klacht (gegrond/ongegrond) en lost de klacht zo mogelijk door bemiddeling op. Het resultaat van de bemiddeling wordt schriftelijk medegedeeld aan de cliënt en/of indiener en de behandelaar.

Indien de klachtencommissie geen standpunt kan innemen, zal de klacht voorgelegd worden aan de klachtencommissie van de branchevereniging NBBI.

Artikel 6 Beslissing

Na het horen van de cliënt en/of indiener en de behandelaar neemt de klachtencommissie een beslissing. De klacht kan door de klachtencommissie gegrond of ongegrond worden verklaard. De beslissing dient uiterlijk binnen zes weken te worden genomen en wordt schriftelijk en onderbouwd medegedeeld aan de cliënt/indiener en behandelaar.

Gevolgen gegrond

De klachtencommissie erkent de klacht. Zo mogelijk in overleg met de cliënt wordt er een oplossing gezocht voor de klacht. Indien het niet mogelijk is om in gezamenlijk met de cliënt een oplossing te vinden voor de klacht, dan zal de klachtencommissie zelf een oplossing voordragen en uitvoeren. Wanneer er gezamenlijk met de cliënt wel een passende oplossing is gevonden, wordt dit wederom schriftelijk medegedeeld aan de cliënt/indiener en behandelaar.

Gevolgen ongegrond

De klachtencommissie erkent de klacht niet. De cliënt/indiener wordt in het ongelijk gesteld. Bij de schriftelijke en onderbouwde mededeling van een ongegronde klacht, wordt uitleg gegeven over de mogelijkheden van eventuele verder te nemen stappen.

Het kan ook voorkomen dat de klachtencommissie de klacht deels ongegrond en gegrond verklaart.



Artikel 7 Archiveren

Na afhandeling van een klacht, wordt de klacht gearchiveerd door de klachtencommissie en wordt er een kopie toegezonden aan de desbetreffende rechtbank.

Artikel 8 Niet eens met beslissing

Indien u het niet eens bent met de beslissing van de klachtencommissie van Schuldhulp Oost Nederland B.V., kunt u te allen tijde dezelfde klacht voorleggen aan branchevereniging NBBI en/of de rechtbank.

Artikel 9 Inwerkingtreding

Binnen 14 dagen na ondertekening van de klachtenregeling door de bestuurder van Schuldhulp Oost Nederland B.V., wordt deze klachtenregeling ter goedkeuring voorgelegd aan de rechtbank.

De klachtenregeling treedt voorlopig in werking zodra de klachtenregeling ondertekend is door de bestuurder van Schuldhulp Oost Nederland B.V. De klachtenregeling treedt definitief in werking, zodra de goedkeuring aan de rechtbank binnen komt bij Schuldhulp Oost Nederland B.V.