

KLACHTENREGLEMENT

Uitgangspunt van de klachtenregeling van Stichting SchuldVrij, bewindvoering en budgetbegeleiding, hierna te noemen SchuldVrij, is dat cliënten op een correcte manier worden bejegend. Klachten worden met zorgvuldigheid behandeld volgens de hieronder afgesproken procedure.

1. De klacht kan zowel schriftelijk als mondeling bij SchuldVrij worden ingediend. De klacht kan zowel betrekking hebben op de bewindvoerders als administratief personeel werkzaam voor SchuldVrij. De klager kan zich door een derde laten bijstaan.
2. De klager ontvangt binnen 7 werkdagen een schriftelijke bevestiging van de ingediende klacht. In deze bevestiging worden opgenomen: de datum van de gedragingen en/of uitlatingen waarop de klacht betrekking hebben plaatsgevonden en een korte omschrijving van de feiten waarop de klacht betrekking heeft.
3. De klacht wordt niet in behandeling genomen indien de gedragingen en/of uitlatingen langer dan één jaar voor indiening van de klacht hebben plaatsgevonden.
4. Indien de klacht niet in behandeling wordt genomen wordt de klager binnen 2 weken na ontvangst van de klacht schriftelijk in kennis gesteld.
5. De behandeling van de klacht geschiedt door een persoon die niet bij de gedraging en/of uitlatingen waarop de klacht betrekking heeft betrokken is geweest, in eerste instantie de Voorzitter van SchuldVrij. Indien de klacht op hen betrekking heeft, wordt de klacht in behandeling genomen door een ander bestuurslid van SchuldVrij.
6. Beide partijen (de klager en degene op wie de klacht betrekking heeft) worden in de gelegenheid gesteld om gehoord te worden. In beide gevallen wordt er van deze gelegenheid een schriftelijk verslag opgemaakt. Dit verslag wordt zowel aan de klager als diegene waarop de klacht betrekking heeft toegezonden.
7. De klacht wordt binnen 3 weken na indiening van de klacht behandeld.
8. De klager wordt schriftelijk en gemotiveerd in kennis gesteld van de bevindingen van het onderzoek naar de klacht alsmede van de eventuele verdere maatregelen die naar aanleiding van de bevindingen ondernomen zijn of zullen worden.
9. Wanneer de klager de bevindingen en conclusies uit het onderzoek verwerpt zal de branche vereniging NBBI om advies worden gevraagd.
10. SchuldVrij draagt zorg voor een registratie van het aantal ingediende klachten, de aard van de ingediende klachten, alsmede van de naar aanleiding van de ingediende klachten getroffen maatregelen.
11. De klachtenregeling is in werking voor alle klachten ontstaan na onderstaande datum.

