



## **Klachtenreglement Stichting Saldo in de Plus**

Versie 2

Datum: 23-03-2015

ALGEMENE BEPALINGEN

### **Artikel 1**

In deze regeling wordt verstaan onder

- stichting: Stichting Saldo in de Plus
- bestuur: bestuur van de stichting;
- medewerker: iedere andere werknemer van de stichting dan lid van het bestuur;
- cliënt: een onder bewind gestelde bij wie de stichting tot bewindvoerder is benoemd of iemand met wie de stichting een overeenkomst tot budgetbeheer heeft gesloten;
- bezwaar: een mondeling of schriftelijk ter kennis van de stichting gebrachte uiting van onvrede/ongenoegen over de dienstverlening van de stichting;
- klacht: een schriftelijk en uitdrukkelijk als klacht bij de stichting ingediende uiting van onvrede over de dienstverlening van de stichting.

### **Artikel 2**

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

### **BEZWAREN**

### **Artikel 3**

Een bezwaar wordt zo spoedig mogelijk behandeld door de medewerker van de stichting. 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 coördinator. Deze behandelt het bezwaar en tracht daarbij, eventueel via 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 medewerker is afgedaan. Is de cliënt niet tevreden gesteld dan kan hij/zij een klacht indienen.

### **Artikel 4**

Elk bezwaar wordt direct gemeld aan de met de registratie belaste medewerker.

Deze vermeldt het bezwaar het hiervoor bestemde formulier en deelt de cliënt zo nodig mede wanneer hij/zij antwoord krijgt op zijn bezwaar.

Als het bezwaar is opgelost of afgedaan wordt dat terstond medegedeeld aan de met registratie belaste medewerker, die ervoor zorgt dat de wijze waarop dat is gebeurd wordt vastgelegd op het bezwarenformulier.

## KLACHTEN

### **Artikel 5**

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 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 een lid van het bestuur. 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 een lid van het bestuur 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 8**

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 9**

De daarvoor aangewezen medewerker archiveert de afgedane klachten en rapporteert daarover jaarlijks aan het bestuur van de stichting.

## SLOTBEPALING

### **Artikel 10**

Deze regeling is 21 april 2011 door het bestuur vastgesteld en treedt met onmiddellijke ingang in werking. Deze regeling geldt voor onbepaalde tijd