

KLACHTENREGLEMENT VOOR BEWINDVOERING EN INKOMENSBEHEER

Artikel 1

In deze regeling wordt verstaan onder:

- de organisatie; Stichting De Schuldencoach
- het bestuur; de voorzitter/penningmeester/secretaris van de organisatie
- bewindvoerder; de door de rechter toegewezen beschermingsbewindvoerder
- medewerker; een medewerker/zzp-er in dienst/opdracht van de organisatie
- cliënt; een natuurlijk persoon met wie de organisatie een overeenkomst tot budgetbeheer/financieel beheer heeft gesloten
- rechthebbende; iemand wiens vermogen (deels) door de rechter onder bewind is gesteld
- klacht; een uiting van ontevredenheid over een bewezen dienst
- brancheorganisatie; Branchevereniging Professionele Bewindvoerders en Inkomensbeheerders

Artikel 2

Werkings sfeer; Indien een klacht wordt ingediend door degene die gerechtigd is de curatele te verzoeken als bedoeld in artikel 379 eerste en tweede lid van Boek 1 van het Burgerlijk Wetboek, deze conform de bepalingen opgenomen in het Besluit Kwaliteitseisen Curatoren, Beschermingsbewindvoerders en Mentoren moet worden afgewikkeld. Voor het overige mag iedereen een klacht indienen.

Artikel 3

Een klacht wordt afgewikkeld binnen een termijn van ten hoogste zes weken.

Artikel 4

Klachten kunnen uitsluitend schriftelijk worden ingediend. Een klacht moet worden ondertekend en tenminste bevatten:

- naam en adres van de indiener
- de dagtekening
- een omschrijving waartegen de klacht gericht is
- Indien er meerdere klachten in één brief worden aangegeven dienen de klachten duidelijk genummerd te worden

U kunt uw klachten richten aan:

**Klachtencommissie
Stichting De Schuldencoach
Postbus 4540
8902 EM LEEUWARDEN**

Artikel 5

Een klacht kan gegrond of ongegrond verklaard worden. Bij een ongegrond verklaring wordt een toelichting gegeven. Bij een gegrond verklaring wordt vermeld of en zo ja welke gevolgen de organisatie hieraan verbindt.

Artikel 6

Indien een klacht ongegrond wordt verklaard dan kan de klacht door de klager worden voorgelegd aan de Branchevereniging voor Professionele Bewindvoerders en Inkomensbeheerders (BPBI) of aan de toezichthoudende kantonrechter.

Artikel 7

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 betrokkene(n) worden gevraagd.

Artikel 8

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

Artikel 9

Deze regeling treedt in werking op 6 december 2016 en geldt voor onbepaalde tijd.