

## Klachtenregeling Saldo Bewindvoering

### Gegevens Saldo Bewindvoering

Naam Bedrijf	Saldo Bewindvoering
Naam Bewindvoerder	Saloua Beeren
Kamer van koophandel nummer	68449569
Postbus	119
Postcode	3454 ZJ
Plaats	De Meern

### Artikel 1

In deze regeling wordt verstaan onder:

Bewindvoerder: degene die het bewind daadwerkelijk uitvoert en daarvoor rekening en verantwoording aflegt.

Cliënt: iedere persoon die door de rechtbank onder beschermingsbewind is gesteld en waarbij Saldo Bewindvoering tot bewindvoerder is benoemd.

### Artikel 2

Deze regeling geldt voor een ieder die een klacht heeft over Saldo Bewindvoering of een van haar bewindvoerders.

### Artikel 3

1. Een klacht dient mondeling of schriftelijk te worden ingediend en voorzien zijn van:

- Naam en adres van de klager;
- De datum van vermelding van de klacht;
- Een omschrijving van de klacht.

2. De klacht dient u te sturen naar het postbus adres van Saldo Bewindvoering of via de email [info@saldobewindvoering.nl](mailto:info@saldobewindvoering.nl) of mondeling via 06-19369393.

3. De klacht wordt zo spoedig mogelijk na ontvangst in behandeling genomen door de bewindvoerder of diens vervanger. Deze formuleert de klacht zo nodig nader. De cliënt ontvangt een ontvangstbevestiging.

4. De bewindvoerder bepaalt de wijze van behandeling, echter met inachtneming van het volgende:

- a. De bewindvoerder hoort de cliënt in persoon of telefonisch.
- b. De bewindvoerder lost de klacht zo mogelijk direct op door telefonisch of schriftelijk overleg met de cliënt.
- c. Indien de klacht niet direct op te lossen is, wordt de klacht in onderzoek genomen. De cliënt wordt hiervan schriftelijk op de hoogte gesteld.
- d. Het onderzoek wordt uitgevoerd door een van de bewindvoerders met wie Saldo Bewindvoering samenwerkt, zodat de klacht objectief onderzocht wordt.

### Artikel 4

De klacht wordt zo spoedig mogelijk na ontvangst in behandeling genomen door de bewindvoerder of diens vervanger. Deze formuleert de klacht zo nodig nader. De cliënt ontvangt een ontvangstbevestiging. 4. De bewindvoerder bepaalt de wijze van behandeling, echter met inachtneming van het volgende: a. De bewindvoerder hoort de cliënt in persoon of telefonisch.

b. De bewindvoerder lost de klacht zo mogelijk direct op door telefonisch of schriftelijk overleg met de cliënt. c. Indien de klacht niet direct op te lossen is, wordt de klacht in onderzoek

#### **Artikel 5**

1. Bij de behandeling van de klacht gaat de bewindvoerder, bedoeld in artikel 4, vierde lid, onderdeel d, na of het feit waarover geklaagd is:

- a. in strijd is met een wettelijk voorschrift of een voor de organisatie geldende regeling;
- b. in overeenstemming is met de dienstverlening waartoe de organisatie zich verbonden heeft;
- c. na afweging van alle feiten en omstandigheden in redelijkheid toelaatbaar is.

2. De klager wordt uiterlijk binnen zes weken na ontvangst van de klacht door Saldo Bewindvoering schriftelijk en gemotiveerd in kennis gesteld van de beslissing op de klacht, evenals van de eventuele maatregelen (aanpassingen in de werkwijze) die naar aanleiding van de klacht getroffen zijn of zullen worden.

#### **Artikel 6**

1. Een klacht wordt niet in behandeling genomen of de behandeling wordt gestaakt als:

- a. de cliënt zich voor of tijdens de behandeling van de klacht met dezelfde klacht tot de kantonrechter of een andere burgerlijke rechter heeft gewend;
- b. het feit waarover geklaagd wordt langer dan drie maanden voor indiening van de klacht als bedoeld in artikel 3, eerste lid, heeft plaatsgevonden; of
- c. de klacht anoniem is.

2. Van het niet in behandeling nemen van de klacht wordt de klager binnen twee weken na ontvangst van de klacht, schriftelijk in kennis gesteld, tenzij dit niet kan omdat er anoniem geklaagd is als bedoeld in onderdeel c van het vorige lid.

#### **Artikel 7**

Alle betrokkenen zijn tot geheimhouding verplicht. Dit betekent dat zij alle informatie waarvan zij in, of in verband met de uitoefening van hun functie kennis dragen niet verder bekend zullen maken dan strikt noodzakelijk is voor de uitvoering van hun taken zoals deze zijn vastgelegd in dit klachtenreglement.

#### **Artikel 8**

Saldo Bewindvoering archiveert de ingediende klachten en tekent daarbij aan of de klacht binnen de termijn, bedoeld in artikel 4, tweede lid, is afgedaan en of de klacht gegrond is verklaard. Verder administreert Saldo Bewindvoering ook of een klacht aanleiding is geweest voor een aanpassing in de werkwijze van Saldo Bewindvoering als bedoeld in artikel 4, tweede lid.

#### **Artikel 9**

Het is ook mogelijk uw klacht schriftelijk kenbaar te maken aan de kantonrechter die de bewindvoerder heeft benoemd en aan wie de bewindvoerder rekening en verantwoording af moet leggen. De kantonrechter zal de klacht onderzoeken en indien nodig een zitting plannen om hoor en wederhoor toe te passen. Artikel 7 is van toepassing.

#### **Artikel 10**

Deze regeling treedt in werking op 1 december 2018 en geldt voor onbepaalde tijd.