

Wij willen graag dat u tevreden bent over onze dienstverlening. Toch loopt het soms anders. Dit vinden wij erg vervelend. Laat ons weten wat uw klacht is, dan zoeken we samen naar een oplossing. Na ontvangst van uw klacht nemen we snel contact met u op. Wij vinden het fijn dat u er eerst met uw bewindvoerder of budgetbeheerder probeert uit te komen. Mocht dit niet lukken dan kan uw klacht voorgelegd worden aan de directie van Stichting SaldoPlus.

Mocht het onverhoopt voorkomen dat u dan nog steeds niet tevreden bent, dan kunt u zich wenden tot de branchevereniging BPBI en/of bij bewind bij de toezichthoudende rechtbank. Onderstaand treft u de details van onze klachtenregeling aan.

Artikel 1

In deze regeling wordt verstaan onder:

Organisatie:	Stichting SaldoPlus
Bewindvoerder:	Degene die het bewind daadwerkelijk uitvoert en rekening en verantwoording aflegt over de vermogensbestanddelen van natuurlijke personen.
Budgetbeheerder:	Degene die het Budgetbeheer daadwerkelijk uitvoert.
Cliënt:	Degene wiens goederen onder bewind zijn gesteld en waarvoor Stichting SaldoPlus is benoemd tot bewindvoerder. Dan wel degenen met wie Stichting SaldoPlus een overeenkomst Budgetbeheer heeft afgesloten.
Klacht:	Een schriftelijk en uitdrukkelijk als klacht bij Stichting SaldoPlus ingediende uiting van onvrede over de dienstverlening van de organisatie

Artikel 2

Deze regeling geldt uitsluitend voor cliënten van Stichting SaldoPlus. Zij kunnen zich bij de indiening en behandeling door iemand laten vertegenwoordigen en/of bijstaan. De klacht kan ingediend worden door een ieder die gerechtigd is de onderbewindstelling te verzoeken, te weten de betrokkene, zijn of haar partner, naaste familieleden, zijn of haar voogd, zijn of haar mentor en de instelling waar cliënt wordt verzorgd of die aan cliënt begeleiding biedt.

Voorts kan derhalve ook een klacht worden ingediend door het openbaar ministerie en het college van B&W van de gemeente waar de rechthebbende woont.

In geval van Budgetbeheer kan de klacht worden ingediend door de cliënt.

Artikel 3

Een klacht kan uitsluitend schriftelijk worden ingediend bij de bewindvoerder of budgetbeheerder en dient tenminste te bevatten:

- Naam, adres en BSN van de indiener
- De dagtekening
- De naam van de persoon tegen wie de klacht is gericht
- Omschrijving van het gedrag/de handeling waar tegen de klacht is gericht evenals het tijdstip van de omschreven gedrag/handeling

Als aan bovenstaande vormvereisten niet is voldaan, dan zal de klacht niet in behandeling worden genomen. Hiervan wordt de melder binnen 10 werkdagen op de hoogte gesteld, te rekenen vanaf de datum poststempel.

Artikel 4

Cliënt ontvangt binnen 10 werkdagen een ontvangstbevestiging van de klacht, te rekenen vanaf datum poststempel.

Artikel 5

- 5.1 De klacht wordt binnen 6 weken afgewikkeld door de bewindvoerder of budgetbeheerder.
- 5.2 Stichting SaldoPlus zorgt ervoor dat de klacht wordt behandeld door een ander dan degene op wie de klacht betrekking heeft.
- 5.2 De bewindvoerder stelt een onderzoek in, waarbij cliënt wordt gehoord. Er wordt getracht de klacht door bemiddeling op te lossen.
- De cliënt wordt schriftelijk in kennis gesteld van de bevindingen van het onderzoek naar de klacht en eventuele verdere maatregelen die naar aanleiding van de bevindingen zijn of zullen worden ondernomen.
- 5.3 Stichting SaldoPlus zal onderzoeken of hetgeen waarover is geklaagd in strijd is met een wettelijk voorschrift en in overeenstemming is met de dienstverlening waartoe de organisatie zich heeft verbonden.
- 5.4 Indien cliënt de uitkomst niet ziet als een oplossing, heeft deze de mogelijkheid om de klacht voor te leggen aan de Klachtencommissie van de Branchevereniging BPBI en in geval van bewindvoering eveneens aan de toezichthoudende kantonrechter (zie www.rechtspraak.nl voor contactgegevens).

Branchevereniging voor Professionele Bewindvoerders en Inkomensbeheerders (BPBI)
Joseph Haydnlaan 2a
3533 AE Utrecht
085-0074330

- 5.5 Behandeling van de klacht vindt plaats met in achtneming bepalingen uit de Algemene verordening gegevensbescherming.

Artikel 6

Een klacht wordt niet in behandeling genomen, dan wel de behandeling wordt gestaakt als:

- 6.1 Cliënt zich voor of tijdens de behandeling ter zake van dezelfde klacht tot de kantonrechter of een andere burgerlijke rechter heeft gewend.
- 6.2 De klacht anoniem wordt gedaan.

Artikel 7

Elke klacht wordt geregistreerd en gearchiveerd in het klachtenregister, waar tevens de oplossing of afdoening wordt vastgelegd.