

Bezwaar- en klachtenregeling Stabilum

Algemene bepalingen

Artikel 1

In deze regeling wordt verstaan onder:

De organisatie: Stabilum, bekend onder Kamer van Koophandel nummer 67827713.

Bewindvoerder: de persoon die het bewind uitvoert en daar rekening en verantwoording voor aflegt. Deze persoon is verantwoordelijk voor het dossier van de cliënt.

Cliënt: een persoon die bij Stabilum onder bewind is gesteld. Eveneens de persoon met wie Stabilum een inkomensbeheerovereenkomst is aangegaan.

Klacht: een schriftelijke uiting van onvrede over de dienstverlening van Stabilum.

Artikel 2

Deze regeling geldt uitsluitend voor cliënten van Stabilum. Cliënten kunnen zich bij indiening en behandeling van klachten en bezwaren door iemand laten vertegenwoordigen en/of bijstaan.

Artikel 3

Een klacht kan worden ingediend middels het sturen van een brief. Omschrijf uw klacht zo nauwkeurig mogelijk. De naam, het adres en vermelding van de datum van de klacht zijn vereisten voor het indienen van de klacht. Omschrijf uw klacht en onderteken de brief. Deze brief kunt u sturen naar onze postadres. Binnen 5 dagen na ontvangst van uw brief zal de bewindvoerder of diens vervanger de brief in behandeling nemen. De bewindvoerder zal de cliënt telefonisch of in persoon horen. De bewindvoerder zal de klacht, indien mogelijk, direct proberen op te lossen. Wanneer dit niet lukt zal er een onderzoek ingesteld worden. Het onderzoek kan na ontvangst van de brief maximaal 28 dagen duren.

De bewindvoerder zal nagaan of de klacht in strijd is met een wettelijk voorschrift of een voor de organisatie geldende regeling. Vervolgens zal er, na afweging van alle feiten en omstandigheden, gekeken worden of de klacht in redelijkheid toelaatbaar is. Tot slot wordt er gekeken of er gehandeld is in overeenstemming met de dienstverlening waartoe Stabilum zich heeft verbonden.

Degene die bezwaar maakt wordt schriftelijk in kennis gesteld van de bevindingen van het onderzoek, evenals de eventuele maatregelen die naar aanleiding van de bevindingen genomen worden.

Artikel 4

Wanneer een klacht niet in behandeling wordt genomen zal de bezwaarmaker, binnen twee weken na het ontvangen van de klacht, hiervan op de hoogte worden gebracht. Dit zal schriftelijk geschieden. De klacht wordt in de volgende gevallen niet behandeling genomen, of een klacht die reeds in behandeling is genomen zal in de volgende gevallen gestaakt worden:

- Het betreft een gedraging en/of uitlating van een klacht die langer dan een jaar voor indiening van de klacht heeft plaatsgevonden.
- De cliënt wendt zich voor of tijdens de behandeling van de klacht tot een kantonrechter of andere burgerlijke rechter.
- De klacht is anoniem.

Artikel 5

Indien een oplossing niet wordt bereikt zal de melder van de klacht op de hoogte gebracht worden van andere mogelijkheden, zoals het indienen van een klacht bij de toezichthoudende kantonrechter. Ontevredenheid over de afhandeling van de klacht kunnen aan de rechtbank voorgelegd worden.

Indien een klacht gegrond is dan overlegt de bewindvoerder met de cliënt hoe de klacht het beste opgelost kan worden. Bij gegronde klachten kan een (vervolg)onderzoek worden ingesteld, de cliënt dient hieraan volledige medewerking te verlenen. Indien een klacht ongegrond is dan zal de bewindvoerder met de cliënt bespreken of dit gevolgen heeft voor de verdere dienstverlening.

Het vervolg bij een gegronde of ongegronde klacht houdt in dat Stabilum, in beide situaties, het geheel naar behoren afhandelt. Het kan zijn dat, na deze gebeurtenis, uw voorkeur uitgaat naar een andere dienstverlening dan Stabilum. Wij zoeken dan samen met u naar een andere professionele bewindvoerder.

Artikel 6

Klachten en bezwaren worden onder geheimhouding afgehandeld. Indien het nodig is om informatie op te vragen bij derden, zal hiervoor toestemming aan cliënt worden gevraagd.

Artikel 7

Stabilum is verantwoordelijk voor het archiveren van de afgedane klachten. Er zal een klachtendossier worden bijgehouden.

Artikel 8

Deze regeling treedt in werking op 1 januari 2017 en geldt voor onbepaalde tijd.