



SOLUTIO

BEWIND

Klachtenreglement Solutio Bewind B.V.

Artikel 1

In dit klachtenreglement wordt verstaan onder

- Organisatie: Solutio Bewind B.V.;
- Cliënt: de rechthebbende waarvan de vermogensbestanddelen onder bewind zijn gesteld bij Solutio Bewind B.V.;
- Bezwaar: een mondelinge of schriftelijke uiting van onvrede over de dienstverlening van de organisatie;
- Klacht: een schriftelijk en uitdrukkelijk als klacht bij de organisatie ingediende uiting van onvrede over de dienstverlening van de organisatie.

Artikel 2

Een ieder die onder bewind staat bij Solutio Bewind B.V. of diens vertegenwoordiger kan een bezwaar indienen. Een bezwaar dient schriftelijk ingediend te worden en voorzien van naam, adres van de melder, de datum van het bezwaar, omschrijving van het bezwaar en een handtekening.

Een bezwaar wordt zo spoedig mogelijk, maar in ieder geval binnen 6 weken, afgehandeld door Solutio Bewind B.V. Wij trachten het bezwaar schriftelijk of telefonisch in overleg met de cliënt op te lossen. De cliënt ontvangt schriftelijk bericht van de wijze waarop het bezwaar is afgedaan. Is de cliënt niet tevreden dan kan hij/zij binnen één maand na dagtekening van de schriftelijke bevestiging van de bezwaarafhandeling een klacht indienen.

Artikel 3

Een klacht dient schriftelijk te worden ingediend. Een klacht moet tenminste voorzien zijn van:

- a. Naam en adres van de indiener;
- b. De dagtekening;
- c. Weergave/motivatie van de klacht en het tijdstip;
- d. Handtekening.

Klachten welke geen dagtekening bevatten, worden geacht gedagtekend te zijn op de dag van ontvangst.

De klacht wordt binnen de wettelijke termijn van 6 weken schriftelijk afgehandeld door Solutio Bewind B.V. Indien de klacht volgens de cliënt niet naar behoren is afgehandeld, kan de cliënt een klacht indienen bij de daartoe bevoegde rechtbank.

Artikel 4

4.1 Als de klacht is opgelost of afgedaan, legt de bewindvoerder of diens vervanger de wijze waarop dat is gebeurd vast op het klachtenformulier.



SOLUTIO

BEWIND

4.2 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.

4.3 Indien een klacht ongegrond is dan zal de bewindvoerder met de cliënt bespreken of dit gevolgen heeft voor de verdere dienstverlening.

Artikel 5

5.1 Een klacht wordt niet in behandeling genomen indien:

- a. De klacht anoniem is;
- b. Het feit waarover geklaagd wordt langer dan twaalf maanden voor indiening heeft plaatsgevonden;
- c. De klacht ook bij de rechtbank is ingediend.

5.2 Van het niet in behandeling nemen van een klacht wordt de klager binnen een termijn van drie weken na ontvangst van de klacht schriftelijk in kennis gesteld.

Artikel 6

Dit klachtenreglement treedt in werking op 1 oktober 2012 en geldt voor onbepaalde tijd.