



Bezwaren- en Klachtenregeling Schuldsanering Nederland

Artikel 1

In deze regeling wordt verstaan onder:

- **Organisatie:** Schuldsanering Nederland
- **Bedrijfsleiding:** Zij die belast zijn met de leiding van de organisatie.
- **Bewindvoerder:** Hij of zij die de belangen van de onderbewindgestelde behartigt.
- **Inkomensbeheerder:** Hij of zij die de belangen van de cliënt behartigt.
- **Budgetbeheerder:** Hij of zij die de belangen van de cliënt behartigt.
- **Medewerker:** Ieder andere medewerker.
- **Brancheorganisatie:** BPBI, Branchevereniging voor Professionele Bewindvoerders en Inkomensbeheerders.
- **Cliënt:** Onderbewindgestelden of anderen.
- **Bezwaar:** Een schriftelijke ter kennis van de onderneming gebrachte uiting van onvrede over de dienstverlening van de onderneming.
- **Klacht:** Een schriftelijk en uitdrukkelijk als klacht bij de onderneming ingediende uiting van onvrede over de dienstverlening van de onderneming.

Artikel 2

Deze regeling geldt uitsluitend voor cliënten van de organisatie. Zij kunnen zich bij de indiening en behandeling van bezwaren en klachten door iemand laten vertegenwoordigen en/of bijstaan. Zo nodig is een medewerker behulpzaam bij het op schrift stellen van een bezwaar of klacht. Een bezwaar of klacht dient schriftelijk te worden ingediend en voorzien zijn van het volgende:

- Naam en adres van de melder en
- De datum en vermelding van het bezwaar of de klacht en
- Een omschrijving van het bezwaar of de klacht.

Artikel 3

Een bezwaar wordt zo spoedig mogelijk behandeld door de medewerker die het dossier van de cliënt beheert. Deze tracht het bezwaar telefonisch of schriftelijk in overleg met de cliënt op te lossen.

Lukt dat niet, dan brengt de medewerker het bezwaar ter kennis van de directie. Deze behandelt het bezwaar en tracht daarbij, eventueel na nader overleg met de cliënt en de betrokken medewerker, het bezwaar alsnog in der minne op te lossen. De cliënt ontvangt schriftelijk bericht van de wijze waarop het bezwaar door de directie is afgedaan. Is de cliënt niet tevreden gesteld, dan kan hij/zij een klacht indienen.

Artikel 4

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

- naam en adres van de klager
- de dagtekening
- een omschrijving van de klacht

Artikel 5

Een klacht wordt niet in behandeling genomen of de behandeling wordt gestaakt als

- de cliënt zich voor of tijdens de behandeling van deze zelfde klacht tot een kantonrechter of een andere burgerlijke rechter heeft gewend
- de klacht anoniem is
- het feit waarover geklaagd wordt langer dan één jaar voor indiening heeft plaatsgevonden.

Artikel 6

Klachten worden zo spoedig mogelijk doch uiterlijk binnen 4 weken behandeld door de directie. Deze stelt een onderzoek in, formuleert de klacht zo nodig nader, hoort de cliënt en tracht de klacht door bemiddeling op te lossen en deelt dit schriftelijk mede aan de cliënt.

Indien binnen 6 weken na indiening van de klacht geen oplossing is bereikt, wordt de klager door de directie schriftelijk op de hoogte gesteld dat de klacht kan worden voorgelegd aan de Branchevereniging voor Professionele Bewindvoerders en Inkomensbeheerders (BPBI) of aan de toezichthoudende kantonrechter.

Artikel 7

Indien de klacht niet naar tevredenheid van de klager is afgehandeld, is er de beroepsmogelijkheid bij de Klachtencommissie van de BPBI.

Artikel 8

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 cliënt worden gevraagd.

Artikel 9

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

Artikel 10

Deze regeling treedt in werking op 01 januari 2015 en geldt voor onbepaalde tijd.