

KLACHTENREGELING

Algemene bepalingen:

Artikel 1

In deze regeling wordt verstaan onder:

Organisatie: ID2 bewindvoering B.V.

Klager: Een persoon welke een klacht heeft jegens ID2 Bewindvoering B.V.

Bezwaar: Een mondeling of schriftelijke ter kennisstelling van de stichting gebrachte uiting van onvrede over de dienstverlening van ID2 Bewindvoering B.V.

Klacht: een schriftelijk en uitdrukkelijk als klacht bij ID2 Bewindvoering ingediende uiting van onvrede over de dienstverlening van ID2 Bewindvoering.

Artikel 2.

Deze regeling geldt voor eenieder welke een klacht heeft jegens ID2 Bewindvoering B.V. Zij kunnen zich bij de indiening en behandeling van bezwaren en klachten door iemand laten vertegenwoordigen en/of bijstaan. Zo nodig is een medewerker de klager behulpzaam bij het op schrift stellen van een bezwaar of klacht.

Bezwaren:

Artikel 3.

Een bezwaar wordt zo spoedig mogelijk behandeld door de bewindvoerder of verantwoordelijke afdeling van ID2 Bewindvoering B.V. welke het dossier van de cliënt beheert of verantwoordelijk is voor het onderwerp van uw bezwaar. Deze tracht het bezwaar telefonisch of schriftelijk in overleg met de klager op te lossen. Lukt dat niet dan brengt deze medewerker het bezwaar ter kennis van de directie. Deze behandelt het bezwaar en tracht daarbij, eventueel via nader overleg met de cliënt en de betrokken bewindvoerder, het bezwaar alsnog in der minne op te lossen. De klager ontvangt bericht van de wijze waarop het bezwaar door de directie is afgedaan. Is de klager niet tevreden gesteld dan kan hij/zij een klacht indienen.

Artikel 4.

Elk bezwaar wordt direct gemeld aan de bewindvoerder die belast is met het dossier of de verantwoordelijke afdeling.

Klagers zullen doorgaans binnen twee weken een reactie krijgen op het bezwaar.

Is er meer tijd voor nodig wordt zulks aangegeven door ID2 Bewindvoering.

Als het bezwaar is opgelost of afgedaan wordt dat terstond medegedeeld aan de directie.

Klachten:

Artikel 5.

Klachten worden terstond gemeld aan de bewindvoerder die het dossier behandelt of de verantwoordelijke afdeling welke verantwoordelijk is over het onderwerp van de klacht. Deze stelt een onderzoek in, hoort de klager en tracht de klacht op te lossen. Lukt dat, dan ontvangt de cliënt daarvan schriftelijk bericht. Indien binnen een maand na indiening van de klacht geen oplossing is bereikt wordt de klacht aan de directie voorgelegd, de klager ontvangt daarvan bericht.

Artikel 6.

De klacht wordt zo spoedig mogelijk behandeld door de directie. De wijze van behandeling wordt bepaald door de directie, echter met inachtneming van het volgende.

De directie hoort de klager en de betrokken bewindvoerder of afdeling, tenzij de directie unaniem van oordeel is dat de klacht kennelijk niet ontvankelijk of kennelijk ongegrond is.

De directie deelt dat schriftelijk mede aan de cliënt en de bewindvoerder. De directie lost de klacht zo mogelijk binnen een maand op door bemiddeling en deelt het resultaat daarvan schriftelijk mede aan de cliënt en de bewindvoerder/afdeling.

Indien de klacht niet naar tevredenheid is opgelost, is er een mogelijkheid de klacht na behandeling door ID2 Bewindvoering voor te leggen aan de kantonrechter.

Artikel 7.

Een klacht wordt niet in behandeling genomen of de behandeling wordt gestaakt als de klager zich voor of tijdens de behandeling ter zake van dezelfde klacht tot de kantonrechter of een andere burgerlijke rechter wendt/heeft gewend.

Artikel 8.

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 reglement.

Artikel 9.

Slotbepaling: Deze regeling treedt in werking op 1 februari 2019