



Klachtenbehandeling Stichting Christelijke Schuldhulp

Klacht over bewindvoerder

Wanneer een cliënt of hulpverlener ontevreden is over de wijze waarop een van de bewindvoerders een dossier behandeld, kan deze dit kenbaar maken bij de betreffende medewerker en deze zal de leidinggevende informeren. Samen met de leidinggevende zal worden gezocht naar een mogelijke oplossing en zal er binnen drie weken een schriftelijke reactie volgen. Mocht deze termijn niet haalbaar zijn dan zal dit schriftelijk aan de klager kenbaar worden gemaakt.

Indien de klager niet tevreden is over de afhandeling van de melding, kan een schriftelijke klacht rechtstreeks bij de leidinggevende worden ingediend. Deze zal in overleg met de directie binnen drie weken een schriftelijke reactie geven. Mocht deze termijn niet haalbaar zijn, zal dit schriftelijk aan de klager kenbaar worden gemaakt.

Heeft de klacht betrekking op de leidinggevende van het kantoor, dan zal de leidinggevende van een andere vestiging de klacht afhandelen en in overleg met de directie binnen drie weken een schriftelijke reactie geven. Mocht deze termijn niet haalbaar zijn, zal dit schriftelijk aan de klager kenbaar worden gemaakt.

Is de klager het nog niet eens met deze klachtafhandeling dan treedt het klachtenreglement van de branchevereniging in werking.

Klacht over leidinggevende / organisatie

Wanneer een cliënt of hulpverlener een klacht heeft over de leidinggevende van een kantoor dan wel de organisatie, kan deze de klacht schriftelijk kenbaar maken bij de leidinggevende in kwestie. Deze zal vervolgens de directie informeren over de binnengekomen klacht en de afhandeling c.q. oplossing hiervan. De leidinggevende zal de klager binnen drie weken hierover informeren. Mocht deze termijn niet haalbaar zijn, zal dit schriftelijk aan de klager kenbaar worden gemaakt.

Schade

Indien een cliënt financiële schade heeft geleden door onjuist handelen van een van de medewerkers zal de directie door de leidinggevende geïnformeerd worden en zal gezocht worden naar een passende oplossing. In geval van een claim kan deze bij de beroepsaansprakelijkheidsverzekeraar worden aangemeld.

Klachtenreglement branchevereniging

Indien de klager van mening is dat zijn klacht niet naar behoren is afgehandeld, zal deze schriftelijk verwezen worden naar het klachtenreglement van de Branchevereniging.