



FORMULE

Budgetbeheer, Schuldhulpverlening en
Bewindvoering

Klachtenprocedure

Artikel 1 Begripsomschrijving

- Klacht: iedere uiting van onvrede over de dienstverlening.
- Eiser: een persoon die onder bewind/curatele/mentorschap/budgetbeheer/schuldhulp staat bij Formule B.V.

Artikel 2 Bereik

Aangeklaagd kunnen worden: Formule Budgetbeheer, Schuldhulpverlening en Bewindvoering.

Artikel 3 Klachtrecht

Klachten kunnen uitsluitend schriftelijk, gemotiveerd en onderbouwd worden ingediend.

Een klacht dient tenminste te bevatten:

- De naam en het adres van de indiener;
- De dagtekening;
- Een omschrijving van het gedrag waartegen de klacht is gericht alsmede het moment van het gedrag;
- Een handtekening van indiener.

Indien de eiser onder bewind/mentorschap is gesteld, moet de klacht mede worden ondertekend door de persoonlijke begeleider(s) en hulpverlener(s).

Indien de eiser onder curatele is gesteld, moet de klacht mede worden ondertekend door de curator, hulpverlener(s) en persoonlijke begeleider(s). Formule bevestigt de ontvangst van de klacht schriftelijk binnen 5 werkdagen.

Indien aan bovenstaande vormvereisten niet wordt voldaan, kan de klacht niet in behandeling worden genomen. Eiser krijgt hiervan zo snel mogelijk, doch uiterlijk na 5 werkdagen, hiervan bericht.

Artikel 4 Afdoening in der minne

Formule B.V. zal nagaan of de eiser door middel van een informele afhandeling van zijn klacht tevreden gesteld kan worden. Zodra Formule en de eiser tot een informele overeenkomst zijn gekomen, vervalt de verplichting tot het verder toepassen van de klachtenprocedure.

Formule zal klachten die niet minnelijk kunnen worden afgedaan, doorverwijzen naar de branche organisatie.

Artikel 5 Geen verplichting tot klachtbehandeling

- Formule is niet verplicht een klacht te behandelen indien zij betrekking heeft op een klacht welke reeds eerder met inachtneming van deze procedure is afgedaan.
- Indien er langer dan 4 weken tussen handeling en ontvangst van de klacht is verstreken.
- Formule is niet verplicht de klacht te behandelen indien het belang van de klager dan wel het gewicht van het gedrag naar redelijke maatstaven onvoldoende is.
- Van het niet in behandeling nemen van de klacht stelt Formule de klager zo spoedig mogelijk doch uiterlijk na 5 werkdagen na ontvangst van de klacht schriftelijk in kennis.

Artikel 6 Hoor/wederhoor

Formule stelt de eiser in de gelegenheid, zijn of haar klacht eventueel mondeling toe te lichten.

Van het horen wordt een verslag gemaakt. Een afschrift hiervan wordt aan de eiser, hulpverleners en persoonlijke begeleiders toegezonden.

Artikel 7 Citeertitel, bekendmaking en werking

Deze procedure kan worden aangehaald als klachtenprocedure van Formule.

De klachtenprocedure wordt op verzoek toegezonden.

De klachtenprocedure treedt in werking voor alle klachten die zijn ontstaan op of na 1 maart 2019.

Aldus vastgesteld op 1 maart 2019.

Klachten dienen te worden gericht aan:

Formule B.V.

t.a.v.

Klachtencommissie

Postbus 399

9670 AJ Winschoten