

# KLACHTENREGLEMENT

## BSI DIENSTEN

Niet tevreden met onze dienstverlening? Wij hechten veel waarde aan de klachten van onze cliënten en behandelen deze met de hoogste prioriteit. Daarom hebben wij een klachtenreglement opgesteld waarin de procedure voor het afhandelen van klachten wordt beschreven. Ons doel is om onze dienstverlening voortdurend te verbeteren.

### Wie kan een klacht indienen?

De volgende personen of instellingen kunnen een klacht indienen:

- cliënt
- Een derde partij, mits deze beschikt over een toestemmingsverklaring van de cliënt.

### Redenen voor klacht

Redenen voor een klacht:

- Ontevredenheid over onze dienstverlening.
- Ontevredenheid over de behandeling door ons personeel.

Wij verzoeken u eerst uw ontevredenheid te bespreken met uw dossierbehandelaar. Indien dit niet tot een oplossing leidt, kunt u gebruikmaken van onze klachtenprocedure.

### Hoe dien je een klacht in?

U kunt uw klacht indienen via de volgende kanalen:

- Per e-mail naar: [klachten@bsi-diensten.nl](mailto:klachten@bsi-diensten.nl)
- Per post naar: Klachtenafdeling, Postbus 43009, 2504 AA 's-Gravenhage
- Per telefoon: +31 70 221 1512

### Behandeling klacht

Wij behandelen uw klacht volgens de onderstaande procedure:

- Wij nemen altijd telefonisch contact met u op.
- Wij streven ernaar uw klacht zo snel mogelijk op te lossen. Indien onmiddellijke oplossing niet mogelijk is, zullen wij de zaak verder onderzoeken en u per e-mail op de hoogte houden van de voortgang.

### Hoe behandelen wij jouw klacht?

Wij behandelen uw klacht volgens de volgende stappen:

- Wij onderzoeken uw klacht en raadplegen uw dossier.
- Indien nodig wordt een onpartijdige medewerker betrokken bij het onderzoek en/of de afhandeling.
- Wij kunnen u om verduidelijking van uw klacht vragen; van dit gesprek wordt een verslag opgesteld.
- U ontvangt een reactie met de uitkomst van ons onderzoek en de eventuele genomen of voorgenomen maatregelen.

### **Je bent niet tevreden met onze reactie**

Indien de klachtenprocedure is doorlopen en u bent niet tevreden met de uitkomst, kunt u de volgende stappen ondernemen:

- **Als u onder bewind staat:**

U kunt de rechtbank verzoeken om de klachtbehandeling te onderzoeken.

- **Als u budgetbeheer of een schuldhulpverleningstraject heeft:**

U kunt zich wenden tot de Geschillencommissie,  
Postbus 90600  
2509 LP Den Haag  
Telefoonnummer: 070 – 310 53 93.

### **Archivering klacht**

- De klacht en de uitkomst ervan worden opgeslagen in het cliëntdossier.
- Wij behandelen uw klacht met inachtneming van de geheimhoudingsplicht. Indien wij uw gegevens moeten delen met derden, zullen wij u hierover informeren.

