

KLACHTENREGLEMENT

Artikel 1 - Algemeen

1. FinanZien Beschermingsbewind en Budgetbeheer heeft een interne klachtenprocedure, welke staat omschreven in dit document, verder te noemen 'klachtenreglement'. De in de organisatie werkzame personen zijn op de hoogte van de procedure.
2. Bij de behandeling van een klacht wordt de klacht eerst door een daartoe aangewezen medewerk(st)er van de klachtenafdeling in ontvangst genomen, hierna te noemen 'klachtenafdeling'.
3. U ontvangt binnen twee weken een schriftelijke bevestiging van ontvangst van de ingediende klacht.

Artikel 2 - Indienen klacht

1. Tot het indienen van een klacht zijn bevoegd:
 - a. De cliënten van FinanZien Beschermingsbewind en Budgetbeheer.
 - b. Voormalige cliënten van FinanZien Beschermingsbewind en Budgetbeheer c.q. hun wettelijke vertegenwoordiger, mits de klacht is ingediend binnen een termijn van zes maanden na het beëindigen van de samenwerking.
 - c. Erfgenamen van cliënten binnen een termijn van zes maanden na het overlijden van de cliënt.
2. Een klacht moet schriftelijk worden ingediend bij FinanZien Beschermingsbewind en Budgetbeheer. U kunt hiervoor het Klachtenformulier gebruiken, of een brief zenden t.a.v. de klachtenafdeling. In de klacht dient te zijn opgenomen:
 - a. De naam, het adres en de woonplaats van de betreffende (voormalige) cliënt.
 - b. De feiten en gronden waarop de klacht berust en (indien van toepassing) bewijsstukken.
3. Het klachtenformulier kunt u opvragen bij FinanZien Beschermingsbewind en Budgetbeheer of via www.FinanZien.nl.
3. In geval de cliënt zich door een derde laat vertegenwoordigen, dient tevens een volmacht te worden overgelegd.
4. U ontvangt binnen twee weken een schriftelijke bevestiging van ontvangst van de ingediende klacht.

Artikel 3 - Ontvankelijkheid

- 3.1. De klachtenafdeling stelt een onderzoek in naar de feiten en omstandigheden van de klacht, waarbij de klacht zo nodig nader wordt geformuleerd. Hij/zij beoordeelt of:
 - 3.1.a. De klacht is gericht tegen FinanZien Beschermingsbewind en Budgetbeheer Bewindvoering en bedrijfsvoering als omschreven in de Algemene Voorwaarden, de standaard taakomschrijving van de bewindvoerder of omschreven in de overeenkomst Inkomensbeheer;
 - 3.1.b. De klager zich niet ter zake van dezelfde klacht tot de rechter heeft gewend;
- 3.2. De klachtenafdeling verklaart de klacht niet-ontvankelijk indien 3.1.a of 3.1.b van toepassing is.
 - 3.2.a. Klachten betreft wettelijk omschreven taken, tarieven of standaardprocedures kunt u indienen bij de NBPB, NVVK, de kantonrechter of de nationale ombudsman.
 - 3.2.b. Indien de klacht reeds is ingediend bij de kantonrechter, zal de afhandeling van de klacht via de rechtbank lopen.
- 3.3. De klager wordt zo spoedig mogelijk schriftelijk van een beslissing als bedoeld in lid 2 op de hoogte gesteld.

Artikel 4 - behandeling van de klacht

- 4.1. De klachtenafdeling zal desbetreffende bewindvoerder of inkomensbeheerder om een inhoudelijke reactie vragen betreft de klacht.
- 4.2. De zaakbehandelaar waarover is geklaagd, is verplicht om binnen twee weken gemotiveerd te reageren op gevraagde nadere informatie. Bij in gebreke blijven door de betrokkene zal de zaak op basis van de aanwezige stukken worden afgehandeld.
- 4.3. De klachtenafdeling beoordeelt of de gedraging waarover geklaagd wordt:
 - 4.3.a. In strijd is met op professionele bewindvoerders en inkomensbeheerders van toepassing zijnde wet- en regelgeving.
 - 4.3.b. In strijd is met de kwaliteit, professionaliteit, dienstverleningstandaard en werkprocessen waartoe Financien Beschermingsbewind en Budgetbeheer zich heeft verbonden.
 - 4.3.c. In strijd is met de redelijkheid en de billijkheid.
- 4.5. Teneinde tot een afgewogen oordeel te kunnen komen bestudeert de klachtenafdeling het klachtdossier en beoordeelt op grond daarvan de voorgelegde klacht. Indien wenselijk wordt geacht kunnen de klager en de zaakbehandelaar nader worden gehoord. Dit kan telefonisch of via andere media gebeuren.
- 4.6. De klachtenafdeling kan, indien wenselijk wordt geacht, informatie inwinnen bij derden die bij de klacht betrokken zijn.
- 4.7. De klachtenafdeling doet de klacht zoveel mogelijk schriftelijk af.
- 4.8. De klachtenafdeling kan besluiten de klacht niet-ontvankelijk, ongegrond, gedeeltelijk gegrond of gegrond te verklaren. Het besluit is met redenen omkleed.
- 4.9. De klager en het lid op wie de klacht betrekking heeft worden zo spoedig mogelijk schriftelijk op de hoogte gesteld van een beslissing als bedoeld in het voorgaande lid.
- 4.10. De klachtenafdeling kan voorstellen doen om tot een oplossing van de klacht te komen indien er sprake is van een (gedeeltelijk) gegronde klacht.

Artikel 5 - geheimhouding

Financien Beschermingsbewind en Budgetbeheer en al haar medewerkers 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 6 - U bent het niet eens met de beslissing

Indien u het niet eens bent met de beslissing of de afhandeling van uw klacht, kunt u zich wenden tot de kantonrechter. U dient uw schrijven te richten aan de kantonrechter, ter attentie van het bewindsbureau van de rechtbank waar de onder bewindstelling is uitgesproken. Vermeldt bij voorkeur tevens uw BM nummer.

Voordat u overgaat tot het indienen van een klachten raden wij u toch aan om in gesprek te gaan met uw bewindvoerder/ contactpersoon om in een gesprek weer overeenstemming te bereiken. Is dit toch niet mogelijk gebleken dan kunt u middels onderstaand klachtenformulier uw klacht bij ons kenbaar maken.

KLACHTENFORMULIER FINANZIEN BESCHERMINGSBEWIND EN BUDGETBEHEER

Met behulp van dit formulier kunt u een klacht indienen bij FinanZien Beschermingsbewind en Budgetbeheer . Om uw klacht zo goed mogelijk te kunnen behandelen is het belangrijk dat u de gegevens op het formulier goed invult en zo nauwkeurig mogelijk uw klacht omschrijft. Voordat u uw klacht daadwerkelijk doet adviseren wij u om de taakomschrijving van de bewindvoerder goed door te lezen. Deze heeft u ontvangen bij het huisbezoek. De taakomschrijving van de bewindvoerder is tevens via FinanZien Beschermingsbewind en Budgetbeheer Bewindvoering, de website van de branchevereniging N BPB (www.nbpb.nl) of via www.rechtspraak.nl op te vragen. Uw klacht wordt zo spoedig mogelijk behandeld. U ontvangt binnen 14 dagen een schriftelijke reactie op uw klacht. Indien u niet tevreden bent over de afhandeling van uw klacht kunt u uw klacht nogmaals voorleggen aan de kantonrechter.

Voorletters en naam :
Staat, huisnummer :
Postcode en Woonplaats :
Telefoonnummer :
E-mail adres :
Naam bewindvoerder :
Datum :

Handtekening :

Beschrijf hier uw klacht:

.....
.....
.....
.....
.....
.....
.....
.....
.....
.....
.....
.....
.....
.....
.....
.....
.....
.....

Aantal bijlagen: