

KLACHTENREGLEMENT FINZO LIMBURG BEWINDVOERDERS

Artikel 1

- Finzo Limburg: de rechtspersoon die formeel optreedt als bewindvoerder over de vermogensbestanddelen van natuurlijke personen
- Bewindvoerder is verantwoordelijk voor het afhandelen van bezwaren en klachten volgens het klachtenreglement van Finzo Limburg..
- Cliënt- een rechthebbende waarvan de vermogensbestanddelen onder bewind zijn gesteld bij Finzo Limburg of iemand met wie Finzo Limburg een contract heeft afgesloten voor vrijwillig inkomensbeheer.
 - Klacht/bezwaar- mondeling of schriftelijke uiting van onvrede over de dienstverlening van Finzo Limburg.

Artikel 2

De klachtenregeling geldt uitsluitend voor cliënten van Finzo Limburg. Zij mogen zich laten bijstaan of vertegenwoordigen door derden.

De klachtenregeling blijft geldig tot een jaar na het afsluiten van dossiers van ex-clieënten.

De klachtenregeling geldt ook voor erfgenamen van cliënt binnen een termijn van 2 jaar na overlijden van cliënt.

Artikel 3

Een klacht/bezwaar wordt nog dezelfde week behandeld. Gekeken wordt of de medewerker, bij wie klacht/bezwaar is binnengekomen het zelf met cliënt kan oplossen. Dit moet binnen een week, in ieder geval voor het volgende overleg lukken.

Lukt dit ook niet dan zal er een afspraak gemaakt worden bij cliënt thuis of op kantoor om te kijken of we er aan tafel uit kunnen komen.

Eventuele oplossingen of gemaakte afspraken zullen door het Finzo Limburg schriftelijk, binnen 2 weken, worden bevestigd aan cliënt.

Artikel 4

Als cliënt met dezelfde klacht/bezwaar zich intussen heeft gewend tot de Rechtbank, zal de klachtenprocedure genoemd in artikel 3 worden stopgezet om reactie van dezelfde rechtbank af te wachten.

Als deze reactie is ontvangen zal Finzo Limburg hierop binnen een week schriftelijk reageren.

Als er door de rechtbank wordt opgeroepen op een eventuele zitting te verschijnen zal hier gehoor aan worden gegeven.

Artikel 5

Finzo Limburg is verantwoordelijk voor het archiveren van de afgedane klachten; dit zal worden bijgehouden in het klachtendossier. Van hieruit wordt jaarlijks bekeken wat de meest voorkomende klachten zijn om daar in de werkwijze van Finzo Limburg actie op te kunnen uitzetten deze klachten in de toekomst te voorkomen.

Artikel 6

Als cliënt van mening is dat zijn klacht/bezwaar niet naar behoren is opgelost na het doorlopen van de klachtenprocedure van Finzo Limburg, zal cliënt erop gewezen worden dat hij deze klacht bij de branchevereniging kan neerleggen middels de klachtenprocedure van deze branchevereniging. Eventuele administratiekosten zullen dan voor rekening zijn van Finzo Limburg. Op verzoek kan het Klachten Reglement van de branchevereniging worden toegezonden aan cliënt. Voor meer informatie zie ook www.NBPB.nl.

Artikel 7

Alle klachten en bezwaren zullen door Finzo Limburg met strikte geheimhouding worden afgewikkeld.

Indien het noodzakelijk is bij derden informatie op te vragen zal er vooraf toestemming aan de cliënt gevraagd worden.

Artikel 8

Bovenstaande klachtenregeling treedt in werking op 1 april 2014 en geldt voor onbepaalde tijd