

Algemene bepalingen:

Artikel 1

In deze regeling wordt verstaan onder: De organisatie: Filon Financiële Zorg

Bewindvoerder: degene die het bewind daadwerkelijk uitvoert en daarvoor rekening en verantwoording aflegt.; L.J.C. Lunel-van Berkel

Cliënt: een persoon die bij Filon Financiële Zorg onder bewind gesteld is.

Klacht: een schriftelijke uiting van onvrede over de dienstverlening van de organisatie.

Artikel 2

Deze regeling geldt uitsluitend voor cliënten van Filon Financiële Zorg. Zij kunnen zich bij indiening en behandeling van klachten door iemand laten vertegenwoordigen en/of bijstaan. Daarbuiten kunnen andere personen een klacht indienen. Ook deze klachten worden volgens de klachtenregelen afgehandeld.

Klachten

Artikel 3

1. Een klacht kan schriftelijk worden ingediend. Onder een schriftelijke klacht wordt mede verstaan, die via de digitale weg wordt ingediend. De inhoud dient een duidelijke omschrijving van de klacht te zijn, tijdstip en omschrijving situatie. Deze brief kan worden gestuurd naar: Filon Financiële Zorg, Postbus 217, 5400 AE Uden of per e-mail naar: info@Filonbewind.nl

2. Een klacht wordt binnen 3 dagen na ontvangst in behandeling genomen door de bewindvoerder of diens vervanger. Deze formuleert de klacht zo nodig nader. De cliënt ontvangt een ontvangstbevestiging.

3. De bewindvoerder bepaalt de wijze van behandeling, echter met inachtneming van het volgende:

- A. De bewindvoerder hoort de cliënt in persoon of telefonisch aan
- B. De bewindvoerder lost de klacht no mogelijk direct op
- C. Indien de klacht niet direct op te lossen is, wordt de klant in onderzoek genomen, de cliënt wordt hiervan schriftelijk op de hoogte gesteld
- D. Het onderzoek neemt maximaal drie weken in beslag
- E. Het onderzoek wordt uitgevoerd door een van de bewindvoerders waarmee Filon Financiële Zorg samenwerkt, zodat de klacht op objectieve wijze onderzocht kan worden

4. Bij de behandeling van de klacht gaat de bewindvoerder na of de klacht:

- A. In strijd is met een wettelijk voorschrift of een voor de organisatie geldende regeling
- B. In overeenstemming is met de dienstverlening waartoe de organisatie zich heeft verbonden en/of
- C. Na afweging van alle feiten en omstandigheden in redelijkheid toelaatbaar is

5. De klager wordt schriftelijk en gemotiveerd in kennis gesteld van de bevindingen van het onderzoek naar de klacht, evenals van de eventueel verdere maatregelen die naar aanleiding van de bevindingen genomen zijn of zullen worden.

6. Indien de klacht ongegrond wordt verklaard, ontvangt de cliënt en indiener van de klacht een toelichting hierop. Indien binnen zes weken na indiening van de klacht geen oplossing is bereikt, kunnen zowel de cliënt of indiener van de klacht als de bewindvoerder deze voorleggen aan de toezichthoudende kantonrechter.

Geheimhoudingsplicht

Artikel 4

Alle betrokkenen 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.

Archivering

Artikel 5

Filon Financiële Zorg is verantwoordelijk voor het archiveren van de afgedane klachten; dit zal worden bijgehouden in een klachtendossier. Waar mogelijk zal de werkwijze worden aangepast om dergelijke klachten in de toekomst te voorkomen.

Slotbepalingen

Artikel 6

Een klacht wordt niet in behandeling genomen of de behandeling wordt gestaakt als de cliënt zich voor of tijdens de behandeling terzake van dezelfde klacht tot de kantonrechter of een andere burgerlijke rechter heeft gewend.

Werking regeling

Artikel 7

Deze regeling treedt in werking op 1 januari 2016 en geldt voor onbepaalde tijd. Aan deze regeling wordt bekendheid gegeven door publicatie op de website.

Klacht indienen bij de kantonrechter

Het is ook mogelijk uw klacht schriftelijk kenbaar te maken bij de kantonrechter. De kantonrechter is degene aan wie een bewindvoerder verantwoording af moet leggen. De kantonrechter zal de klacht onderzoeken en indien nodig een zitting plannen om hoor en wederhoor te plegen bij zowel de cliënt als de bewindvoerder.