

Klachtenregeling

Artikel 1

In deze regeling wordt verstaan onder:

- Bewindvoerder/inkomensbeheerder: Finport Bewindvoering.
- Cliënt: een persoon wiens goederen onder bewind zijn gesteld bij de bewindvoerder dan wel die zijn inkomen in beheer heeft gegeven bij de inkomensbeheerder.
- Klacht: een schriftelijke uiting van onvrede over de dienstverlening van de organisatie.

Artikel 2

Deze regeling geldt uitsluitend voor cliënten van Finport Bewindvoering. Zij kunnen zich bij indiening en behandeling van klachten door iemand laten vertegenwoordigen en/of bijstaan.

Artikel 3

Een klacht kan worden ingediend door het sturen van een brief. Omschrijf uw klacht zo nauwkeurig mogelijk. Voeg kopieën van eventuele bewijsstukken bij. Deze brief kunt u sturen naar Finport Bewindvoering, Postbus 71, 2260 AB Leidschendam.

Een klacht wordt binnen vijf dagen na ontvangst in behandeling genomen door de bewindvoerder/inkomensbeheerder of diens vervanger. Deze formuleert de klacht zo nodig nader. De cliënt krijgt een ontvangstbevestiging.

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

- De bewindvoerder/inkomensbeheerder hoort de cliënt in persoon of telefonisch.
- De bewindvoerder/inkomensbeheerder lost de klacht zo mogelijk direct op.
- Indien de klacht niet direct op te lossen is, wordt de klacht in onderzoek genomen, de cliënt wordt hiervan schriftelijk op de hoogte gesteld.
- Het onderzoek neemt maximaal 28 dagen in beslag, gerekend vanaf de dag van ontvangst van de klacht.
- De klacht wordt in eerste instantie behandeld door de bewindvoerder/inkomensbeheerder. Indien gewenst kan het onderzoek uitgevoerd worden door het in bijlage genoemde kantoor, zodat de klacht op objectieve wijze onderzocht kan worden.
- Bij de behandeling van de klacht gaat de bewindvoerder/inkomensbeheerder na of de klacht:
 - In strijd is met een wettelijk voorschrift of een voor Finport Bewindvoering geldende regeling,
 - In overeenstemming is met de dienstverlening waartoe Finport Bewindvoering zich heeft verbonden en/of
 - Na afweging van alle feiten en omstandigheden in redelijkheid toelaatbaar is.

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

Artikel 4

Een klacht hoeft niet in behandeling te worden genomen indien het een gedraging en/of uitlating betreft die langer dan een jaar voor indiening van de klacht heeft plaatsgevonden. Van het niet in behandeling nemen van de klacht wordt de klager binnen een termijn van twee weken, na ontvangst van de klacht, schriftelijk in kennis gesteld.

Artikel 5

De bewindvoerder/inkomensbeheerder is tot geheimhouding verplicht. Dit betekent dat hij alle informatie waarvan hij in, of in verband met, de uitoefening van zijn functie kennis draagt niet verder bekend zal maken dan strikt noodzakelijk is voor de uitvoering van zijn taken zoals deze zijn vastgelegd in deze regeling.

Artikel 6

Finport Bewindvoering 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.

Artikel 7

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

Artikel 8

Deze regeling treedt inwerking op 1 januari 2017 en geldt voor onbepaalde tijd. Aan deze regeling wordt bekendheid gegeven door publicatie op de website (www.finportbewindvoering.nl).



Finport Bewindvoering
Beschermingsbewind en Inkomensbeheer
Postbus 71
2260 AB LEIDSCHENDAM
tel: 015.737.0333
info@finportbewindvoering.nl
www.finportbewindvoering.nl

Bijlage bij Klachtenregeling beschermingsbewind

Paauw & van Duijvenbode Bewindvoering en Advies B.V.
Laan van Zuid Hoorn 41
2289 DC Rijswijk
tel: 070.307.2042