

Artikel 1:

In deze regeling wordt verstaan onder:

Financial Health BV : de organisatie waarbij de klant onder bewind staat en voor wie de bewindvoerder werkzaam is

Directie: degene(n) die belast is/zijn met de dagelijkse leiding van Financial Health BV.

Bewindvoerder: de bewindvoerder van Financial Health BV die het dossier beheert (heeft)

Brancheorganisatie:

Klager: De klant c.q. wettelijk vertegenwoordiger of erfgenaam

Klacht: Een schriftelijk en uitdrukkelijk als klacht bij Financial Health BV ingediende uiting van onvrede over de dienstverlening van de bewindvoerder

Artikel 2:

Deze regeling geldt uitsluitend voor de klanten van Financial Health BV . Tot het indienen van een bezwaar of klacht zijn bevoegd:

1. De klant c.q. hun wettelijke vertegenwoordiger
2. Voormalige klanten c.q. hun wettelijke vertegenwoordiger, mits de klacht wordt ingediend binnen een termijn van 6 maanden na het beëindigen van het bewind.
3. Erfgenamen van een klant binnen een termijn van 6 maanden na het overlijden.
4. Diens partner, naaste familie, instelling waar betrokkene wordt verzorgd of begeleid

Artikel 3:

Een klacht dient bij de bewindvoerder te worden ingediend. Klachten worden bij voorkeur **schriftelijk** ingediend. Ook kan een klacht **telefonisch, per e-mail** of in een **gesprek** worden aangegeven. Een schriftelijke klacht moet in ieder geval bevatten;

1. Naam, adres en BSN nr. van de klager
2. Contactgegevens klager c.q. wettelijk vertegenwoordiger of erfgenaam
3. Datum van indien van de klacht
4. Een duidelijke omschrijving van de klacht
5. Vermelding van de bewindvoerder tegen wie de klacht is gericht

De klacht dient gestuurd te worden aan;

Financial Health BV
Afd. Klachtenbehandeling
Middelerf 10A
3851 SP Ermelo
info@financial-health.nl

Artikel 4:

Een ingediende klacht zal zo spoedig mogelijk behandeld worden bij de benoemde bewindvoerder en dient uiterlijk zes weken na ontvangst te worden afgehandeld. De bewindvoerder tracht de klacht in een gesprek, telefonisch of schriftelijk in overleg met de klager op te lossen. De uitkomst dient door de bewindvoerder schriftelijk of per e-mail te worden medegedeeld aan de klager. Een kopie hiervan dient naar de directie te worden gestuurd. Als de bewindvoerder en de klager gezamenlijk niet tot een goede oplossing komen, zal de bewindvoerder de klacht ter behandeling overdragen aan de directie.

De directie, of een namens de directie speciaal aangewezen medewerker stelt een onderzoek in, formuleert de klacht zo nodig nader, hoort de klager en tracht de klacht alsnog door bemiddeling op te lossen.

Ongegronde klachten: Wanneer een klacht ongegrond wordt verklaard, zal dit schriftelijk aan klager worden medegedeeld. De afwijzing zal door Financial Health BV altijd gemotiveerd worden.

Gegronde klachten: Wanneer een klacht gegrond is verklaard, zal de klacht worden toegewezen en dient Financial Health BV alles in het werk te stellen, om de klacht te verhelpen en de cliënt tevreden te stellen. Intern zal de klacht worden besproken, zodat de nodige maatregelen tegen herhaling kunnen worden genomen; Ook deze uitslag zal schriftelijk worden medegedeeld.

Indien de klager de uitkomst niet ziet als een oplossing heeft deze de mogelijkheid de klacht vervolgens voor te leggen aan de Branchevereniging of aan de toezichthoudende kantonrechter.

Artikel 4 A:

Wanneer een klacht wordt ingediend door degene die gerechtigd is curatele te verzoeken als bedoeld in artikel 379 lid 1 en 2 boek 1 BW (betrokkene, diens partner, naaste familie, instelling waar betrokkene wordt verzorgd of begeleid), zal deze conform de bepalingen in het kwaliteitsbesluit moet worden afgewikkeld;

Artikel 5:

Een klacht wordt niet in behandeling genomen of de behandeling wordt gestaakt als:

1. De klant zich voor of tijdens de behandeling van deze zelfde klacht tot een kantonrechter of een andere burgerlijke rechter heeft gewend
2. Klacht anoniem is
3. Het feit waarover geklaagd wordt langer dan 6 maanden voor indiening heeft plaatsgevonden.

Artikel 6:

Alle bezwaren en klachten van klanten worden onder strikte geheimhouding afgewikkeld. Indien het noodzakelijk is bij derden informatie op te vragen, zal vooraf toestemming aan de klant worden gevraagd.

Artikel 7:

De directie archiveert de afgehandelde klachten.

Artikel 8:

Deze regeling treedt in werking op 01-07-2021 en geldt voor onbepaalde tijd.