



BEZWAAR- EN KLACHTEN REGELEMENT

1. Definities

- 1.1. Focus Financiële Zorgverlening, Postbus 141, 2290 AC Wateringen. Kamer van Koophandel nummer 59864370.
- 1.2. Client: ieder persoon die door de rechtbank onder beschermingsbewind is gesteld waarbij Focus Financiële Zorgverlening is benoemd tot bewindvoerder. Daarnaast ieder persoon die een overeenkomst met Focus Financiële Zorgverlening heeft afgesloten.
- 1.3. Bewindvoerder: de natuurlijke persoon die het daadwerkelijke werk uitvoert
- 1.4. Klager: de cliënt of diens vertegenwoordiger die een klacht uit.
- 1.5. Bezwaar: een geschil tussen een cliënt en zijn bewindvoerder.
- 1.6. Klacht: een schriftelijke en uitdrukkelijk als klacht ingediende uiting van onvrede over de dienstverlening van Focus Financiële Zorgverlening.

2. Doelstelling en bereik

- 2.1. De doelstelling van deze regeling is het vastleggen van een procedure om bezwaren en klachten van cliënten binnen een redelijke termijn en op een juiste wijze af te handelen. Daarbij wordt verbetering van de kwaliteit van dienstverlening nagestreefd.
- 2.2. Deze regeling geldt uitsluitend voor cliënten van Focus Financiële Zorgverlening. Zij kunnen zich bij de indiening of behandeling van een bezwaar of klacht door iemand laten bijstaan en/of vertegenwoordigen.

3. Bezwaren

- 3.1. Een bezwaar wordt binnen tien werkdagen behandeld door de bewindvoerder die het dossier van de cliënt beheert. Deze probeert het bezwaar telefonisch en/of schriftelijk met de cliënt op minnelijke wijze op te lossen.
- 3.2. De cliënt ontvangt van de genomen acties benoemd in 3.1. een schriftelijke bevestiging van de afhandeling van het bezwaar.
- 3.3. Indien de cliënt niet tevreden is over de afhandeling van het bezwaar dan kan de cliënt een klacht indienen.

4. Klachten

- 4.1. Alleen schriftelijke en onderbouwde klachten worden in behandeling genomen. Een klacht moet minimaal voorzien zijn van:
 - Naam en adres van cliënt
 - Dagtekening
 - Handtekening
- 4.2. De klacht wordt binnen 6 weken na het indienen afgehandeld door Focus Financiële Zorgverlening. Focus Financiële Zorgverlening stelt in deze periode een onderzoek in, formuleert de klacht zo nodig nader, hoort de cliënt en de bewindvoerder en probeert de klacht op te lossen.
- 4.3. Focus Financiële Zorgverlening gaat na of de gedraging waarover is geklaagd:
 - in strijd is met een wettelijk voorschrift of een voor Focus Financiële Zorgverlening geldende regeling,
 - in overeenstemming is met de dienstverlening waartoe Focus Financiële Zorgverlening zich verbonden heeft,
 - en/of na afweging van alle feiten en omstandigheden in redelijkheid toelaatbaar is.
- 4.4. De klager wordt schriftelijk en gemotiveerd in kennis gesteld van de bevindingen van het onderzoek naar de klacht, mogelijk aangevuld met verdere maatregelen die naar aanleiding van de bevindingen ondernomen zijn of worden ondernomen.
- 4.5. Als de cliënt het niet eens is met de inhoudelijke afhandeling van de klacht, kan een klacht tegen Focus Financiële Zorgverlening worden ingediend bij de kantonrechter.

5. Behandeling

- 5.1. Een klacht wordt niet in behandeling genomen of de behandeling wordt gestaakt indien:
 - de cliënt zich voor of tijdens de behandeling van de klacht door Focus Financiële Zorgverlening tot de kantonrechter of een andere burgerlijke rechter heeft gewend
 - het feit waartegen geklaagd wordt langer dan drie maanden voor indiening van de klacht heeft plaatsgevonden
 - de klacht anoniem is

6. Geheimhouding

- 6.1. Alle bezwaren en klachten zullen door Focus Financiële Zorgverlening onder strikte geheimhouding worden afgewikkeld. Indien het noodzakelijk is bij

derden informatie op te vragen, zal vooraf toestemming aan de cliënt worden gevraagd.

7. Archivering

7.1. Focus Financiële Zorgverlening archiveert alle bezwaren en klachten in een centraal registratiesysteem.

8. Slot

8.1. Deze regeling treedt in werking voor alle bezwaren en klachten welke zijn ontstaan of zullen ontstaan na 1 december 2016 en geldt voor onbepaalde tijd. Dit reglement wordt gepubliceerd op de website van Focus Financiële Zorgverlening www.focusfinanciëlezorgverlening.nl ¹

¹ Bezwaar en klachtenreglement Focus Financiële Zorgverlening versie 1 / april 2016