Klachtenregeling FinZo Voorne-Putten

Artikel 1 – Begripsbepalingen

In deze klachtenregeling wordt verstaan onder:

- **FinZo Voorne-Putten**: het bewindvoeringskantoor dat de dienstverlening verleent.
- **Cliënt**: de persoon voor wie FinZo Voorne-Putten beschermingsbewind voert.
- **Klacht**: iedere schriftelijke of mondelinge uiting van ontevredenheid over de dienstverlening van FinZo Voorne-Putten.
- **Klager**: de cliënt of diens vertegenwoordiger die een klacht indient.

Artikel 2 – Doel van de klachtenregeling

Deze klachtenregeling heeft tot doel:

- het zorgvuldig behandelen van klachten
- het herstellen van vertrouwen en verbeteren van de dienstverlening
- het waarborgen van een transparante en toegankelijke procedure

FinZo Voorne-Putten ziet klachten als een mogelijkheid om de kwaliteit van haar dienstverlening te verbeteren.

Artikel 3 – Reikwijdte

Deze klachtenregeling is van toepassing op alle cliënten van FinZo Voorne-Putten en op klachten die betrekking hebben op de uitvoering van beschermingsbewind.

De regeling geldt gedurende de looptijd van het bewind en tot één jaar na beëindiging daarvan.

Artikel 4 – Indienen van een klacht

1. Een klacht kan mondeling of schriftelijk worden ingediend.
2. De voorkeur gaat uit naar het eerst bespreken van de klacht met de betrokken medewerker.
3. Indien dit niet tot een oplossing leidt, kan de klacht schriftelijk worden ingediend.

Een schriftelijke klacht bevat ten minste:

- naam en contactgegevens van de klager
- datum van indiening
- een duidelijke omschrijving van de klacht
- relevante data en omstandigheden

Klachten kunnen worden ingediend via:

- e-mail: info@finzo-vp.nl

- schriftelijk per post

Artikel 5 – Ontvangst en bevestiging

1. FinZo Voorne-Putten bevestigt de ontvangst van een schriftelijke klacht binnen een redelijke termijn.
2. In de bevestiging wordt aangegeven hoe de klacht verder wordt behandeld en binnen welke termijn een inhoudelijke reactie volgt.

Artikel 6 – Behandeling van de klacht

1. De klacht wordt zorgvuldig onderzocht door FinZo Voorne-Putten.
2. Indien nodig wordt aanvullende informatie opgevraagd bij de klager.
3. De klacht wordt objectief beoordeeld en waar mogelijk besproken met de betrokken partijen.

Artikel 7 – Termijn van afhandeling

1. FinZo Voorne-Putten streeft ernaar de klacht binnen **zes weken** na ontvangst af te handelen.
2. Indien deze termijn niet haalbaar is, wordt de klager hierover geïnformeerd met opgave van redenen en een nieuwe termijn.

Artikel 8 – Uitkomst en maatregelen

1. De klager ontvangt een schriftelijke reactie met:
    - de bevindingen
    - het oordeel over de klacht
    - eventuele maatregelen of vervolgstappen

2. Indien de klacht gegrond is, kan FinZo Voorne-Putten passende maatregelen treffen om herhaling te voorkomen.

Artikel 9 – Vertrouwelijkheid en privacy

1. Alle klachten worden vertrouwelijk behandeld.
2. Persoonsgegevens worden uitsluitend gebruikt voor de afhandeling van de klacht.
3. Verwerking van gegevens vindt plaats conform de geldende privacywetgeving.

Artikel 10 – Externe stappen

Indien de klager na afronding van deze klachtenprocedure ontevreden blijft, kan de klacht worden voorgelegd aan:

- de toezichthoudend kantonrechter
- een externe klachteninstantie, indien van toepassing

FinZo Voorne-Putten zal hierover desgevraagd informatie verstrekken.

Artikel 11 – Vertegenwoordiging

De klager mag zich bij het indienen en behandelen van een klacht laten bijstaan of vertegenwoordigen door een gemachtigde.

Artikel 12 – Wijziging van de regeling

FinZo Voorne-Putten behoudt zich het recht voor deze klachtenregeling te wijzigen. De meest actuele versie is beschikbaar op de website en wordt bij substantiële wijzigingen aan cliënten verstrekt.

Artikel 13 – Inwerkingtreding

Deze klachtenregeling treedt in werking op de datum van publicatie en vervangt eerdere versies.