

KLACHTENREGELING HEEMS FINANCIAL CARE

Algemene bepalingen:

Artikel 1:

Definities en begrippen:

Organisatie : HEEMS FINANCIAL CARE

Bewindvoerder : Mw. Drs. M.T. Heemskerk

Klant : Degene die onder bewind is gesteld van de bewindvoerder

Klacht : Schriftelijke uiting van onvrede over de bewindvoerder/organisatie

Artikel 2:

Deze klachtenregeling is geldig voor klanten van Heems Financial Care.

De klant kan zich bij de indiening of behandeling van een klacht door iemand laten bijstaan.

Een klacht dient schriftelijk te worden gemeld en moet minimaal het volgende bevatten:

- De naam en adres van de melder
- De datum waarop de klacht ontstaan is.
- De omschrijving van de klacht

Artikel 3:

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

- Er niet voldaan wordt aan artikel 2
- De klant wendt zich voor of tijdens de behandeling van dezelfde klacht tot de rechter
- Het feit waarover geklaagd wordt heeft langer dan drie (3) maanden voor indiening van de klacht plaatsgevonden

Artikel 4:

Elke klacht wordt geregistreerd, de klant wordt hiervan op de hoogte gesteld en de klant krijgt bericht over de termijn waarop gestart wordt met de oplossing van de klacht. Daarbij krijgt de klant te horen wie de behandelaar is van de klacht.

Artikel 5:

Klachten worden zo spoedig mogelijk beantwoord, streven is binnen één (1) maand. In sommige gevallen kan het iets langer duren als bijvoorbeeld een collega bewindvoerder moet worden geconsulteerd.

De behandelaar van de klacht bepaalt de wijze van afhandeling, echter onderdeel daarvan is de klant (eventueel nogmaals) te horen en de afhandeling schriftelijk vast te leggen en te communiceren naar de klant.

De behandelaar gaat omtrent de klacht na:

- Is de gedraging in de klacht in strijd met een wettelijk voorschrift?
- Is de gedraging in de klacht in strijd met de dienstverlening waartoe de bewindvoerder zich heeft verbonden?
- Is de gedraging in de klacht (na afweging van alle feiten en omstandigheden) in alle redelijkheid toelaatbaar?
- De behandelaar beslist over de afhandeling en communiceert deze.

Artikel 6:

De klager wordt schriftelijk, met een motivatie, ingelicht over de afhandeling van de klacht. Mochten er vervolgmaatregelen voortvloeien uit de afhandeling van de klacht, dan zal dat ook worden medegedeeld aan de klant.

Artikel 7:

Indien de klager het niet eens is met de afhandeling van de klacht, dan kan hij de klacht voorleggen aan de klachtencommissie van de branchevereniging (zie website).

Artikel 8:

Alle betrokkenen bij de afhandeling van een klacht zijn tot geheimhouding verplicht. Verdere bekendmaking van feiten en informatie omtrent deze klacht mogen dan ook niet bekend worden gemaakt.

Artikel 9:

Deze klachtenregeling geldt met ingang van 01-01-2018 en geldt voor onbepaalde tijd.