



Klachtenregeling Schouten Financiële Hulp

Artikel 1

In deze regeling wordt verstaan onder:

Schouten F.H.: Schouten Financiële Hulp, kantoor houdende te Apeldoorn, Postbus 601, 7301 GB te Apeldoorn

cliënt: een onder bewind of onder curatele gestelde voor wie Schouten F.H. tot bewindvoerder/ mentor of curator is benoemd of andere cliënten met wie Schouten F.H. een overeenkomst voor persoonlijke financiële ondersteuning heeft gesloten;

bezwaar: een mondeling of schriftelijk aan Schouten F.H. ter kennis gebrachte uiting van onvrede over de dienstverlening van Schouten F.H.;

klacht: een schriftelijk en uitdrukkelijk als klacht bij Schouten F.H. ingediende uiting van onvrede over de dienstverlening van Schouten F.H.;

Artikel 2

Deze regeling geldt uitsluitend voor cliënten van Schouten F.H. te Apeldoorn. Zij kunnen zich bij de indiening en behandeling van een bezwaar of klacht door iemand laten vertegenwoordigen en/of bijstaan. Correspondentie kan worden gericht aan Schouten F.H. , Postbus 10078, 7301GB te Apeldoorn.

Artikel 3

- Bezwaren worden door Schouten F.H. vastgelegd in een register.
- Bezwaren worden gecategoriseerd in de volgende klasse: werkwijze bewindvoerder/budgetbeheerder, juridisch inhoudelijke aspecten rondom de dienstverlening, financiële aspecten rondom dienstverlening en klachten rondom de bewindvoering in het algemeen.
- Een bezwaar wordt binnen 14 dagen in behandeling genomen. Getracht wordt om het bezwaar telefonisch en/of schriftelijk in overleg met de cliënt in der minne op te lossen.
- Behandeling van het bezwaar vindt niet in het openbaar plaats.
- De cliënt ontvangt schriftelijk bericht van de wijze waarop het bezwaar is afgedaan.
- Is de cliënt niet tevreden gesteld dan kan hij/zij een klacht indienen.

Artikel 4

- Klachten worden door Schouten F.H. geregistreerd in een register.
- Klachten worden gecategoriseerd in de volgende klasse: werkwijze bewindvoerder/budgetbeheerder, juridisch inhoudelijke aspecten rondom de dienstverlening, financiële aspecten rondom dienstverlening en klachten rondom de bewindvoering in het algemeen.
- De klager wordt gehoord en getracht wordt de klacht door bemiddeling op te lossen.
- Schouten F.H. gaat na of de handelwijze waarover is geklaagd in strijd is met een wettelijk voorschrift en in overeenstemming is met de dienstverlening waartoe Schouten F.H. zich heeft verbonden.

- De klager wordt schriftelijk en gemotiveerd in kennis gesteld van de bevindingen van het onderzoek naar de klacht alsmede van de eventuele verdere maatregelen naar aanleiding van de bevindingen die ondernomen zijn of zullen worden.
- Behandeling van de klacht vindt niet in het openbaar plaats.
- Binnen 6 weken na indiening van de klacht moet de klacht zijn behandeld en de bevindingen schriftelijk ter kennis zijn gebracht aan de klager.

Artikel 5

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/hebben plaatsgevonden.

Van het niet in behandeling nemen van de klacht wordt de klager binnen een termijn van 4 weken na ontvangst van de klacht schriftelijk in kennis gesteld.

Indien de klager het hier niet mee eens is, kan hij/zij voor onder bewind/mentor- en/of curatele klachten in beroep gaan bij het bureau bewindszaken bij de voor zijn.

Artikel 6

Als het bezwaar of de klacht is opgelost of afgedaan wordt de oplossing of afdoening geregistreerd in het register.

Artikel 7

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

Artikel 8

Deze regeling treedt in werking op 1 juni 2014 en geldt voor onbepaalde tijd. Schouten F.H. , postbus 10078, 7301 GB te Apeldoorn. Telefoon 06-53246579, info@schoutenfinanciëlehulp.nl.