

Klachtenreglement (versie juni 2023)

Definities:

Organisatie: Flex Bewind en Budget of derden die werkzaamheden verrichten t.b.v. Flex Bewind en Budget;

Cliënt: een natuurlijk persoon onder beschermingsbewind of budgetbeheer bij Flex Bewind en Budget;

Klacht: een uitdrukkelijk ter kennis van Flex Bewind en Budget gebrachte uiting van onvrede over de dienstverlening van Flex Bewind en Budget.

Klachtenreglement: dit klachtenreglement heeft alleen betrekking op de dienstverlening die door Flex Bewind en Budget wordt geleverd en geldt uitsluitend voor de personen die gerechtigd zijn om een klacht in te dienen conform art. 1:432 BW.

Bepalingen:

1. Een klacht kan worden ingediend door degenen die gerechtigd zijn om beschermingsbewind te verzoeken, als bedoeld in art. 1:432 BW;
2. De klacht dient schriftelijk of per mail te worden ingediend bij Flex Bewind en Budget, per post: Postbus 2200, 7801 CA Emmen, of per mail: info@flexbewind.nl. Uitdrukkelijk gedane mondelinge klachten worden ook in behandeling genomen, de medewerker van Flex Bewind en Budget kan helpen met het opschrift zetten van deze klacht;
3. Een klacht moet worden ondertekend en het volgende bevatten: naam en adres van de klager, de dagtekening en de omschrijving van de klacht;
4. Indien de klacht ontvangen is, wordt er door Flex Bewind en Budget een schriftelijke ontvangstbevestiging gestuurd;
5. De klacht wordt afgehandeld binnen een termijn van ten hoogste 4 weken. De cliënt krijgt de uiterste afhandeldatum meegedeeld in de schriftelijke ontvangstbevestiging;
6. De klager wordt schriftelijk en gemotiveerd in kennis gesteld van de bevindingen van het onderzoek naar de klacht alsmede van de eventuele verdere maatregelen die naar aanleiding van de bevindingen ondernomen zijn of zullen worden;
7. Indien een klacht ongegrond wordt verklaard wordt een toelichting verstrekt;
8. Een klager wiens klacht ongegrond verklaard is wordt schriftelijk op de hoogte gesteld van de mogelijkheid dat de klacht kan worden voorgelegd aan de branchevereniging of aan de toezichthoudende kantonrechter;

9. Alle klachten worden afgehandeld in overeenstemming met de klachtenregeling;
10. Flex Bewind en Budget draagt zorg voor een registratie van het aantal ingediende klachten, de aard van de ingediende klachten, alsmede van de naar aanleiding van de ingediende klachten getroffen maatregelen;
11. Een klacht wordt gestaakt of niet in behandeling genomen als de cliënt zich ter zake van dezelfde klant heeft gewend tot de kantonrechter of een andere burgerlijke rechter;
12. Alle betrokkenen zijn tot geheimhouding verplicht;
13. Indien het noodzakelijk is bij derden informatie op te vragen zal vooraf toestemming aan de cliënt worden gevraagd;
14. Dit reglement is in werking getreden op 22 juni 2023 en zal, indien nodig, jaarlijks worden herzien. Het reglement geldt voor onbepaalde tijd.