

# Stichting Fin-Zo

## Klachtenreglement

### Algemene bepalingen

#### Artikel 1

In deze regeling wordt verstaan onder:

Stichting:	Stichting Fin-Zo
Bestuurder:	Bestuurder van de stichting
Medewerker:	Iedere andere werknemer van de stichting dan de bestuurders
Rechthebbende:	Een onder bewind gestelde bij wie de stichting tot bewindvoerder is benoemd of iemand met wie de stichting een overeenkomst heeft afgesloten
Bezwaar:	Een mondeling of schriftelijk ter kennis van de stichting gebrachte uiting van onvrede over de dienstverlening van de stichting
Klacht:	Een schriftelijk en uitdrukkelijk als klacht bij de stichting ingediende uiting van onvrede over de dienstverlening van de stichting

#### Artikel 2

Deze regeling geldt uitsluitend voor klanten van de stichting. Zij kunnen zich bij de indiening en behandeling van bezwaren en klachten door een gemachtigde laten vertegenwoordigen en/of bijstaan. Zo nodig is een medewerker de klant behulpzaam bij het op schrift stellen van een bezwaar of klacht.

### Bezwaren

#### Artikel 3

Een bezwaar wordt zo spoedig mogelijk behandeld door de medewerker van het team die het dossier van de klant beheert. Deze tracht het bezwaar telefonisch of schriftelijk in overleg met de klant op te lossen. Lukt dat niet, dan legt de medewerker het bezwaar ter kennisneming neer bij de voorzitter. Deze behandelt het bezwaar en tracht daarbij, eventueel via nader overleg met de klant en de betrokken medewerker, het bezwaar alsnog in den minne op te lossen.

De klant ontvangt schriftelijk bericht van de wijze waarop het bezwaar door de bestuurder is afgehandeld. Is de klant niet tevreden gesteld dan kan hij/zij een klacht indienen.

#### Artikel 4

Elk bezwaar wordt direct gemeld aan de bestuurder(s). Deze meldt het bezwaar in het bezwaar register en deelt de klant zo nodig mee wanneer hij/zij antwoord krijgt op zijn bezwaar.

Als het bezwaar is opgelost of afgedaan wordt dat terstond aangegeven in het bezwaar register.

## **Klachten**

### **Artikel 5**

Klachten worden behandeld door de Raad van Toezicht. Deze draagt er zorg voor dat er binnen 7 dagen een bevestiging verzonden wordt, stelt een onderzoek in, formuleert de klacht zo nodig nader, hoort de rechthebbende en/of diens vertegenwoordiger en tracht de klacht door bemiddeling op te lossen. De behandeltermijn bedraagt in de regel 8 weken. De Raad van Toezicht kan deze termijn, indien nader en zorgvuldiger onderzoek vereist is, verlengen. De rechthebbende alsmede de bewindvoerder waarop de klacht betrekking heeft, wordt schriftelijk en gemotiveerd in kennis gesteld van de bevindingen van het onderzoek naar de klacht evenals van de eventuele verdere maatregelen die naar aanleiding van de bevindingen ondernomen zijn of zullen worden. Behandeling van de klacht vindt niet in het openbaar plaats.

Indien de klacht niet naar tevredenheid is opgelost is er een mogelijkheid de klacht na behandeling door de organisatie voor te leggen aan de Kantonrechter.

### **Artikel 6**

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

## **Geheimhouding en archivering**

### **Artikel 7**

Alle betrokkenen zijn tot geheimhouding verplicht. Dit betekent dat zij alle informatie waarvan zij in, of in verband met, de uitoefening van hun functie kennis dragen niet verder bekend zullen maken dan strikt noodzakelijk is voor de uitvoering van hun taken zoals deze zijn vastgesteld in dit Reglement.

### **Artikel 8**

De Raad van Toezicht archiveert de afgedane klachten en rapporteert daarover jaarlijks in het jaarverslag.

## **Slotbepaling**

### **Artikel 9**

Deze regeling treedt in werking op 09-08-2013 en geldt voor onbepaalde tijd.