



KLACHTENREGELING

ZEKER Financiële Zorgverlening (hierna ZEKER)

Artikel 1

In deze regeling wordt verstaan onder:

- ZEKER: de organisatie waarbij de klant onder bewind / mentorschap staat en voor wie de bewindvoerder / mentor werkzaam is
- directie: degene(n) die belast is/zijn met de dagelijkse leiding van ZEKER
- bewindvoerder / mentor: de bewindvoerder / mentor van ZEKER die het dossier beheert (heeft)
- brancheorganisatie: BPBI, Brancheorganisatie voor Professionele Bewindvoerders en inkomensbeheerders (van toepassing op beschermingsbewind)
- klager: De klant c.q. wettelijk vertegenwoordiger of erfgenaam
- klacht: Een schriftelijk en uitdrukkelijk als klacht bij ZEKER ingediende uiting van onvrede over de dienstverlening van de bewindvoerder / mentor

Artikel 2

Deze regeling geldt uitsluitend voor de klanten van ZEKER.

Tot het indienen van een bezwaar of klacht zijn bevoegd:

- a. De klant c.q. hun wettelijke vertegenwoordiger
- b. Voormalige klanten c.q. hun wettelijke vertegenwoordiger, mits de klacht wordt ingediend binnen een termijn van 3 maanden na het beëindigen van het bewind / mentorschap.
- c. Erfgenamen van een klant binnen een termijn van 3 maanden na het overlijden.



Artikel 3

Klachten kunnen uitsluitend schriftelijk worden ingediend. Een klacht moet tenminste bevatten:

- naam, adres en BSN nr. van de klant
- contactgegevens klant c.q. wettelijk vertegenwoordiger of erfgenaam
- datum van indienen klacht
- een duidelijke omschrijving van de klacht
- vermelding van de bewindvoerder / mentor tegen wie de klacht is gericht

De klacht dient gestuurd te worden aan:

ZEKER Financiële Zorgverlening

Afd. Klachtenbehandeling

Postbus 50099

1305 AB Almere

Artikel 4

Een ingediende klacht zal zo spoedig mogelijk behandeld worden door de bewindvoerder / mentor en dient uiterlijk binnen zes weken te worden afgehandeld. De bewindvoerder / mentor tracht de klacht telefonisch of schriftelijk in overleg met de klant op te lossen. De uitkomst dient door de bewindvoerder / mentor schriftelijk of per e-mail te worden medegedeeld aan de klager. Een kopie hiervan dient naar de directie te worden gestuurd.

Als de bewindvoerder / mentor en de klant gezamenlijk niet tot een goede oplossing komen, zal de bewindvoerder / mentor de klacht ter behandeling overdragen aan de directie.

De directie, of een namens de directie speciaal aangewezen medewerker stelt een onderzoek in, formuleert de klacht zo nodig nader, hoort de klant en tracht de klacht alsnog door bemiddeling op te lossen. Ook deze uitkomst zal schriftelijk aan de klant worden medegedeeld.

Indien de klager de uitkomst niet ziet als een oplossing heeft deze de mogelijkheid de klacht vervolgens voor te leggen aan de Branchevereniging voor Professionele Bewindvoerders en Inkomensbeheerders (BPBI) of aan de toezichthoudende kantonrechter (van toepassing bij beschermingsbewind).



Artikel 5

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

- de klant zich voor of tijdens de behandeling van deze zelfde klacht tot een kantonrechter of een andere burgerlijke rechter heeft gewend
- de klacht anoniem is
- het feit waarover geklaagd wordt langer dan 3 maanden voor indiening heeft plaatsgevonden

Artikel 6

Alle bezwaren en klachten van klanten worden onder strikte geheimhouding afgewikkeld. Indien het noodzakelijk is bij derden informatie op te vragen, zal vooraf toestemming aan de klant worden gevraagd.

Artikel 7

De directie archiveert de afgehandelde klachten.

Artikel 8

Deze regeling treedt in werking op 01-10-2013 en geldt voor onbepaalde tijd.