



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.
- Management: degene(n) die belast is/zijn met de afhandeling van klachten.
- Bewindvoerder / mentor: de bewindvoerder / mentor van ZEKER die het dossier beheert (heeft).
- Bezwaar: uitdrukkelijk bij ZEKER uitgebrachte uiting van onvrede over de dienstverlening van de organisatie.
- Klager: De klant c.q. wettelijk vertegenwoordiger of erfgenaam.
- Klacht: Een uitdrukkelijk als klacht bij ZEKER ingediende uiting van onvrede over de dienstverlening van de bewindvoerder / mentor.

Artikel 2

Deze regeling geldt uitsluitend voor klanten van ZEKER en zij die ingevolge artikel 432 BW1 een verzoek tot instelling van een beschermingsmaatregel mogen indienen bij de kantonrechter. Een bezwaar of klacht dient te worden ingediend en voorzien te zijn van:

- De naam en het adres van de klager;
- de datum van het bezwaar of de klacht;
- een omschrijving van het bezwaar of de klacht.

Daarbij is een klacht slechts ontvankelijk indien:

- niet eerder over de betreffende kwestie is geklaagd dan wel er sprake is van nieuwe feiten;
- de klacht niet reeds bij de toezichthoudend kantonrechter is ingediend.

Bezwaren

Artikel 3

Een bezwaar wordt zo spoedig mogelijk behandeld door de bewindvoerder / mentor die het dossier van de klant beheert. Deze tracht het bezwaar telefonisch of schriftelijk en in goed overleg met de klager op te lossen. Wordt na overleg geen oplossing gevonden, dan brengt de bewindvoerder / mentor het bezwaar ter kennis aan het management. Deze behandelt het bezwaar binnen twee weken na indiening en tracht daarbij, eventueel via nader overleg met de klager en de betrokken medewerker, het bezwaar alsnog in der minne te schikken.

Klachten

Artikel 4

Een klacht wordt zo spoedig mogelijk doch uiterlijk binnen twee weken na indiening in behandeling genomen door het management. Deze tracht de klacht telefonisch of schriftelijk in overleg met de bewindvoerder / mentor en de klager op te lossen.

Wordt na overleg geen oplossing gevonden, dan stelt het management een onderzoek in. Het management kan eventueel de klacht nader formuleren en de klager en andere betrokkenen horen. Het resultaat van het onderzoek wordt uiterlijk vier weken na indiening dan wel op een met de klager overeengekomen moment schriftelijk aan de klager voorgelegd. Tevens legt het management in hetzelfde document vast:

- de ontvankelijkheid;
- de gegrondheid;
- de door de bewindvoerder te verrichten correctie (indien klacht gegrond of correctie wenselijk);
- de door de organisatie geboden compensatie (indien klacht gegrond en sprake van schade);
- dat de klacht hiermee als afgehandeld wordt beschouwd.

Bezwaar tegen de afhandeling van de klacht is niet mogelijk. Indien de klager niet tevreden is gesteld, dan kan de klager een klacht indienen bij de kantonrechter.



Artikel 5

Het management archiveert de afgehandelde klachten.

Artikel 6

Alle bezwaren en klachten van klagers worden onder strikte geheimhouding afgewikkeld. Het staat de behandelaar van het bezwaar of de klacht slechts vrij derden te benaderen die bij de onderbewindstelling zijn betrokken, teneinde een gedegen onderzoek te kunnen verrichten.

Artikel 8

Deze regeling treedt in werking op 10 januari 2023 en geldt voor onbepaalde tijd.