

Klachtenreglement Financieel en fiscaal evenwicht

Voorwoord

Financieel en fiscaal evenwicht hecht veel waarde aan tevreden relaties en we werken daarom steeds aan de kwaliteit van onze dienstverlening.

Waar gewerkt wordt, kunnen echter fouten worden gemaakt en kunnen misverstanden ontstaan. Indien u ontevreden bent over een van onze medewerkers, over onze dienstverlening of wat voor aspect van onze organisatie dan ook, dan nodigen we u graag uit om ons dat zo snel mogelijk, en liefst binnen twee weken na het voorval, te laten weten. Uw opmerkingen nemen wij zeer serieus en waar wenselijk zoeken we met u naar een passende oplossing.

Cliënten dienen niet snel een klacht in. Als u de stap zet om een klacht in te dienen, is het daarom des te belangrijker, dat de medewerkers van Financieel en fiscaal evenwicht daar zorgvuldig mee omgaan. Een klacht kan een belangrijk signaal zijn. Door adequaat om te gaan met klachten geven de medewerkers van Financieel en fiscaal evenwicht zich de kans om uw vertrouwen te behouden of te herwinnen. Bovendien kan van klachten geleerd worden en kunnen zij aanleiding zijn om maatregelen te treffen, waardoor voorkomen wordt, dat de klacht zich in de toekomst opnieuw voordoet.

Wat Financieel en fiscaal evenwicht doet met klachten van cliënten wordt geregeld in de klachtenregeling. De Branchevereniging Professionele Bewindvoerders en Inkomensbeheerders (BPBI) verplicht haar leden om zo'n regeling op te stellen en stelt eisen waaraan de regeling moet voldoen. Deze voldoet aan de eisen die de wetgeving aan klachtenregelingen stelt.

Een goede klachtenregeling is gemeenschappelijk belang van cliënten en bewindvoerders. Een goede klachtenregeling is bovendien essentieel voor het maatschappelijk vertrouwen in de branche.

U kunt ervan verzekerd zijn dat wij alle gegronde klachten meenemen in de evaluatie van onze organisatie en onze uiterste best doen om maatregelen te nemen om herhaling van het betreffende probleem te minimaliseren.

A. Algemene bepalingen

Artikel 1

In dit reglement wordt verstaan onder:

- **klacht** elke redelijkerwijs als zodanig aan te merken, mondeling of schriftelijk gedane uitlating van ongenoegen betreffende de dienstverlening van Financieel en fiscaal evenwicht zal, door of namens de cliënt kenbaar worden gemaakt.
- **klager** de cliënt of diens vertegenwoordiger die een klacht uit;
- **Fin en fisc evenw** De rechtspersoon die formeel optreedt als bewindvoerder over de vermogensbestanddelen van natuurlijke personen;
- **Directeur** de directeur van Financieel en fiscaal evenwicht;
- **medewerker** iedere andere medewerker van Financieel en fiscaal evenwicht, dan de
- **cliënt** directeur
een rechthebbende waarvan de vermogensbestanddelen onder bewind zijn gesteld en Financieel en fiscaal evenwicht benoemd is tot bewindvoerder of iemand met wie Financieel en fiscaal evenwicht een overeenkomst heeft gesloten.

Artikel 2

Deze regeling geldt uitsluitend voor cliënten van Financieel en fiscaal evenwicht. Zij kunnen zich bij de indiening en behandeling van bezwaren en klachten door iemand laten vertegenwoordigen en/of bijstaan.

B. Doelstellingen

Artikel 3

De doelstellingen van de klachtenregeling zijn

1. het vastleggen van een procedure om klachten van cliënten binnen redelijke termijn op een constructieve wijze af te handelen;
2. het vastleggen van een procedure om de oorzaken van klachten van cliënten vast te stellen;
3. behoud en verbetering van bestaande relaties door middel van goede klachtenbehandeling;
4. medewerkers trainen in cliëntgericht reageren op klachten;
5. verbetering van de kwaliteit van onze dienstverlening met behulp van klachtenbehandeling en klachtenanalyse;

C. Klacht melden

Artikel 4

Telefonisch oplossen klacht

Vaak kunnen klachten het beste tijdens een goed telefonisch gesprek worden opgelost; wij verzoeken de klager daarom eerst contact op te nemen voor telefonisch overleg over het probleem. Als de klacht een bepaalde persoon betreft, heeft het de voorkeur dat de klager eerst probeert om met de betreffende persoon tot een oplossing te komen. Lukt dit niet of heeft de klager redenen om dit niet te willen, dan kan de klager ook contact opnemen met de directeur. Deze tracht de klacht telefonisch op te lossen.

Artikel 5

Formele schriftelijke klachtenprocedure

Indien naar mening van de klager zijn klacht met een telefonisch gesprek niet verholpen is of de klacht zich niet voor een telefonisch gesprek, dan dient de klager de klacht binnen twee weken formeel schriftelijk in te dienen. Dit kan via het formulier dat is bijgevoegd (zie einde reglement). De klager dient het volledige ingevulde en ondertekend formulier daarna te verzenden ter attentie van de directie, Postbus 7, 9620 AA Slochteren.

D. Klachtenprocedure

Artikel 6

Na ontvangst van de schriftelijke klacht wordt deze zo spoedig mogelijk door de directeur in behandeling genomen. Deze stelt een onderzoek in, formuleert de klacht zo nodig nader, hoort de klager en betrokken medewerker en tracht de klacht door bemiddeling op te lossen. De afhandelingstermijn van de klacht zal maximaal 2 weken zijn. Tenzij de directie unaniem van oordeel is dat de klacht kennelijk niet-ontvankelijk, gegrond of kennelijk ongegrond is. De directie deelt dat schriftelijk mede aan de klager en betrokken medewerker.

Artikel 7

Indien de klager van mening is dat de directie van Financieel en fiscaal evenwicht geen bevredigend besluit heeft genomen ten aanzien van de klacht, dan heeft de klager de mogelijkheid om betreffende klacht schriftelijk in te dienen bij de klachtencommissie van de Branchevereniging Professionele Bewindvoerders en Inkomensbeheerders (BPBI), Dorpsstraat 24 AB, 2912 CB Nieuwerkerk aan den IJssel. Let op: voor het in behandeling nemen van de klacht, kan de klachtencommissie van de BPBI bij de klager kosten in rekening brengen. De klacht kan ook ingediend worden bij de griffie van het kanton.

E. Slotbepalingen

Artikel 8

In bepaalde situaties kan het noodzakelijk zijn om extern advies in te winnen bij professionele onafhankelijke instanties. Ook kan het zijn dat wij een externe mediator inschakelen, of de klager verwijzen naar die mogelijkheid, om tot een voor partijen aanvaardbare oplossing te komen. Partijen zullen vooraf overeenkomen dat de uitspraak van deze mediator voor partijen bindend zal zijn. Met het indienen van de formele klacht wordt de klager daarom toestemming gevraagd om (kopieën van) relevante stukken ter beschikking te stellen aan die eventuele deskundigen.

Artikel 9

Een klacht wordt niet in behandeling genomen of de behandeling van de klacht kan tussentijds beëindigd worden als de klager zich voor of tijdens de behandeling van de klacht bij Financieel en fiscaal evenwicht zich ter zake van dezelfde klacht tot het kantongerecht of een andere burgerlijke rechter heeft gewend.

Artikel 10

De directeur archiveert de afgewikkelde en lopende klachten en rapporteert daarover jaarlijks aan zijn medewerkers

Artikel 11

Alle telefonisch en schriftelijke klachten zullen door Financieel en fiscaal evenwicht en de klachtencommissie van de BPBI met strikte geheimhouding worden afgewikkeld. Indien het noodzakelijk is bij derden informatie op te vragen, zal vooraf schriftelijke toestemming aan klager worden gevraagd. Uiteraard zal zorgvuldig en vertrouwelijk met de informatie worden omgegaan

Artikel 12

Dit reglement is op 20 juni 2012 in werking gesteld en geldt voor onbepaalde tijd.

Artikel 13

Zet- en drukfouten voorbehouden, hieraan kunnen geen rechten worden ontleend.

Klachtenformulier

Indien u een klacht heeft over Financieel en fiscaal evenwicht die u schriftelijk kenbaar wenst te maken, verzoeken

wij u vriendelijk gebruik te maken van dit formulier, en deze te verzenden ter attentie van de directie (vertrouwelijk), Postbus 7 9620 AA Slochteren.

Voor een beschrijving van het verdere verloop van de behandeling van uw klacht verwijzen we naar onze klachtenprocedure.

Naam (evt. organisatie)	
Naam cliënt (persoonlijk)	
Adres	
Postcode/plaats	
Telefoonnummer	
E-mailadres	

Voor een snelle en zorgvuldige behandeling van uw klacht vragen wij u vriendelijk uw klacht zo concreet mogelijk te beschrijven: wat is de aard en omvang van het probleem, wat en/of wie betreft het? Hoe lang speelt het al; heeft het zich één of meerdere keren voorgedaan?

Omschrijving klacht:

Indien relevant: als u al een idee heeft over een mogelijke oplossing of anderszins de reactie die u van ons wenst: Wat zou dat dan zijn?

Gewenste oplossing/reactie:

Heeft u al telefonisch contact gehad over de klacht, en zo ja met wie, en wat is daar uit gekomen?

Datum: /..... /.....
Plaats:

Naam:

Handtekening: