

## **Klachtenreglement Finqo –Noord BV**

### **Artikel 1**

In deze regeling wordt verstaan onder:

de organisatie	:	Finqo-Noord BV, Coehoorn van Scheltingaweg 1L, 8442 EZ te Heerenveen
de directie	:	de door de BV benoemde directeur van Finqo-Noord BV
bewindvoerder	:	degene die het bewind daadwerkelijk uitvoert en rekening en verantwoording aflegt over de vermogensbestanddelen van natuurlijke personen.
medewerker	:	iedere andere medewerker dan de directeur in dienst van Finqo-Noord BV, verantwoordelijk voor de financiën van de aan hem/haar toevertrouwde cliënten.
cliënt:	:	een persoon wiens vermogensbestanddelen onder bewind zijn gesteld en de organisatie is benoemd tot bewindvoerder, respectievelijk met wie de organisatie een overeenkomst heeft gesloten.
klager	:	de cliënt die de klacht of het bezwaar heeft ingediend.
bezwaar	:	een mondelinge of schriftelijke uiting van onvrede over de werkwijze van Finqo-Noord BV in het algemeen of in een specifieke situatie.
klacht	:	een schriftelijke als klacht omschreven uiting van onvrede over de werkwijze van Finqo-Noord BV in het algemeen of in een specifieke situatie indien de behandeling van bezwaar voor de klager niet afdoende is geweest.
Brancheorganisatie	:	Branchevereniging waar Finqo-Noord BV is Horus, Nederlandse Branchevereniging Wettelijk vertegenwoordigers

### **Artikel 2**

Aangeklaagd kan worden Finqo-Noord BV. Deze regeling is uitsluitend van toepassing op cliënten van Finqo-Noord BV. Zij kunnen zich bij de indiening en behandeling van een bezwaar of klacht door iemand laten vertegenwoordigen en/of bijstaan.

### **Artikel 3**

Een **bezwaar** wordt zo spoedig mogelijk, doch uiterlijk binnen 4 weken na de eerste melding, behandeld door de medewerker die het dossier van de cliënt beheert. Deze tracht het bezwaar telefonisch of schriftelijk in overleg met de cliënt of diens vertegenwoordiger op te lossen. De cliënt wordt van de afhandeling van dit bezwaar schriftelijk op de hoogte gesteld.

Lukt dat niet, dan brengt de medewerker het bezwaar ter kennis van de directie. Deze behandelt het bezwaar en tracht daarbij, eventueel na nader overleg met de cliënt en de betrokken medewerker, het bezwaar alsnog in der minne op te lossen. De cliënt ontvangt binnen 6 weken een schriftelijk bericht van de wijze waarop het bezwaar door de directie is afgedaan. Is de cliënt niet tevreden gesteld, dan kan hij/zij een **klacht** indienen.

### **Artikel 4**

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

- naam en adres van de klager
- de dagtekening
- een omschrijving van de klacht

### **Artikel 5**

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

- de cliënt 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 één jaar voor indiening heeft plaatsgevonden

### **Artikel 6**

Klachten worden zo spoedig mogelijk doch uiterlijk binnen 4 weken behandeld door de speciaal aangewezen medewerker. Deze stelt een onderzoek in, formuleert de klacht zo nodig nader, hoort de cliënt en tracht de klacht door bemiddeling op te lossen en deelt dit schriftelijk mede aan de cliënt.

Indien binnen 6 weken na indiening van de klacht geen oplossing is bereikt, wordt de klager door speciaal aangewezen medewerker schriftelijk op de hoogte gesteld dat de klacht kan worden voorgelegd aan de Branchevereniging Horus of aan de toezichthoudende kantonrechter.

### **Artikel 7**

Indien de klacht niet naar tevredenheid van de klager is afgehandeld, is er de beroepsmogelijkheid bij de Klachtencommissie van Horus.

### **Artikel 8**

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

### **Artikel 8**

De directie archiveert de klachten in een centraal registratiesysteem. Zij houdt aantekening van de klacht en van de afdoening daarvan.

### **Artikel 9**

Deze regeling treedt in werking op 1 januari 2016 en geldt voor onbepaalde tijd.