

# KLACHTENREGELING

## PLUS Financiële Zorgverlening

### Artikel 1

In deze regeling wordt verstaan onder:

De organisatie	PLUS Financiële Zorgverlening (hierna: PLUS FZ)
Directie	De eigenaar van PLUS FZ
Bewindvoerder	De medewerker die door de rechter is aangesteld om te zorgen voor het vermogen en/of de goederen van de klant, die daar zelf (tijdelijk) niet toe in staat is
Medewerker	Persoon werkzaam bij PLUS FZ
Klager	Een persoon die een klacht indient bij PLUS FZ
Brancheorganisatie	Nederlandse Branchevereniging Wettelijk vertegenwoordigers (Horus), voorheen BPBI
Klant	Een persoon wiens vermogensbestanddelen onder bewind zijn gesteld en de organisatie is benoemd tot bewindvoerder, respectievelijk met wie de organisatie een overeenkomst heeft afgesloten
Bezwaar	Een mondelinge of schriftelijke uiting van onvrede over de dienstverlening van de organisatie
Klacht	Iedere uiting van onvrede over de dienstverlening van PLUS FZ

### Artikel 2

Klachten kunnen uitsluitend worden ingediend worden door:

- Klanten van PLUS FZ of hun wettelijke vertegenwoordiger;
- Voormalige klanten of hun wettelijk vertegenwoordiger, binnen zes maanden na het beëindigen van de overeenkomst met PLUS FZ;
- Erfgenamen van klanten, tot zes maanden na het overlijden van de klant.

### Artikel 3

Een **bezwaar** wordt zo spoedig mogelijk behandeld door de medewerker 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 brengt de medewerker het bezwaar ter kennis van de directie. Deze behandelt het bezwaar en tracht daarbij, eventueel na nader overleg met de klant en de betrokken medewerker, het bezwaar alsnog in der minne op te lossen. De klant ontvangt schriftelijk bericht van de wijze waarop het bezwaar door de directie is afgedaan. Is de klant niet tevreden gesteld, dan kan hij/zij een **klacht** indienen.

### Artikel 4

Klachten kunnen uitsluitend schriftelijk worden ingediend. Een klacht moet worden ondertekend en ten minste 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 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 6 maanden voor indiening heeft plaatsgevonden.

#### **Artikel 6**

Klachten worden zo spoedig mogelijk doch uiterlijk binnen 4 weken behandeld door de directie. Deze stelt een onderzoek in, formuleert de klacht zo nodig nader, hoort de klant 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 directie schriftelijk op de hoogte gesteld dat de klacht kan worden voorgelegd aan de brancheorganisatie 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 de brancheorganisatie.

#### **Artikel 8**

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 cliënt worden gevraagd.

#### **Artikel 9**

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

#### **Artikel 10**

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