

Klachtenreglement

Versie 1 – Uitgiftedatum 27-12-2018



Algemene bepalingen

Artikel 1

In deze regeling wordt verstaan onder:

Organisatie:	Balans Financiële Zekerheid B.V.
Medewerker:	Medewerker die verantwoordelijk is voor het betreffende cliëntdossier.
De vervanger:	Persoon die optreedt als vervanger van de betreffende medewerker.
Cliënt:	Persoon voor wie deze maatregel geldt.
Bezwaar:	Directe uiting van onvrede over de dienstverlening van de organisatie.
Klacht:	Schriftelijke uiting van onvrede over de dienstverlening van de organisatie met daarin nadrukkelijk vermeld dat het een klacht betreft.

Artikel 2

Dit klachtenreglement geldt uitsluitend voor cliënten van de organisatie. Cliënten kunnen zich bij het indienen van bezwaren en klachten laten vertegenwoordigen en/of bijstaan.

Artikel 3

Een bezwaar

De cliënt maakt een bezwaar zo spoedig mogelijk kenbaar bij zijn medewerker. De medewerker draagt er zorg voor dat dit bezwaar binnen 10 werkdagen na ontvangst, telefonisch of schriftelijk met cliënt besproken wordt. Indien de cliënt niet tevreden is over de afhandeling van dit bezwaar, dan kan hij/zij een klacht indienen.

Artikel 4

Een klacht

Een klacht kan uitsluitend schriftelijk worden ingediend. Een klacht moet tenminste voorzien zijn van:

- Naam en adres van de cliënt;
- De datum waarop de klacht wordt ingediend;
- Een omschrijving van de klacht;
- Een motivatie van het ongelijk van de medewerker;
- Indien van toepassing, bewijsstukken toevoegen;
- Ondertekening.

Artikel 5

De ontvangst van een klacht zal binnen 5 werkdagen door de organisatie worden bevestigd. De organisatie stelt een grondig onderzoek in na aanleiding van de klacht. Indien er onafhankelijk advies gewenst is, zal de organisatie contact zoeken met zijn waarneming, overige collega's en/of de rechtbank. De organisatie zal binnen 6 weken na ontvangst van de klacht een uitgebreide schriftelijke reactie geven aan de cliënt. Als blijkt dat de cliënt gegrond is, zal de medewerker zorgdragen voor een passende oplossing. Allereerst zal inhoudelijk het probleem opgelost worden, als de onenigheid heeft gezorgd voor financiële schade voor de cliënt kan de organisatie afhankelijk van de oorzaken deze schade aan de cliënt compenseren.

Klachtenreglement

Versie 1 – Uitgiftedatum 27-12-2018



Artikel 6

Wanneer de cliënt het niet eens is met de reactie van de organisatie, dan kan de cliënt zijn/haar klacht voorleggen aan de rechtbank. Hoe dit in zijn werk gaat, zal staan vermeldt in de reactie van de organisatie. De organisatie zal zich in eerste aanleg neerleggen bij de uitspraak van de rechtbank, echter heeft nog de mogelijkheid tegen deze uitspraak in hoger beroep te gaan.

Artikel 7

De organisatie is niet verplicht een klacht te behandelen indien:

- De klacht anoniem is;
- Indien deze betrekking heeft op een klacht welke eerder volgens dit reglement is afgedaan;
- Indien er langer dan 6 maanden tussen gedrag/handeling en indiening van de klacht is verstreken;
- Indien het belang van de cliënt dan wel het gewicht van het gedrag naar redelijke maatstaven onvoldoende is, na afweging van feiten en omstandigheden in redelijkheid toelaatbaar is;
- Indien de klacht in strijd is met een wettelijk voorschrift of een voor de organisatie geldende regeling;
- De klacht tegelijkertijd is ingediend bij de rechtbank.

Indien een klacht door de organisatie niet in behandeling genomen wordt, stelt de organisatie de cliënt binnen 7 werkdagen na ontvangst van deze klacht schriftelijk op de hoogte. Hierin zal uitleg gegeven worden over de inhoud van artikel 6.

Artikel 8

Dit klachtenreglement wordt uitgereikt aan de cliënt voorafgaand aan of tijdens het 1e kennismakingsgesprek. Het klachtenreglement is voor iedereen op te vragen bij de organisatie. Er zal bij een verzoek hiertoe, binnen 5 werkdagen een kopie worden verstrekt.

Artikel 9

De organisatie zal een klacht volledig uitgewerkt toevoegen aan het persoonlijk dossier van de cliënt. De klacht wordt eveneens gearhiveerd in een centrale klachtenregistratie. Alle bezwaren en klachten van cliënten worden onder strikte geheimhouding afgewikkeld en zijn zonder toestemming van de cliënt niet voor derden inzichtelijk.

Artikel 10

Dit klachtenreglement treedt in werking op 1 januari 2019 en geldt voor klachten waarvan het ontstaan dateert van na 1 januari 2019. Dit reglement geldt voor onbepaalde tijd.