

Klachtenregeling

Klachtenreglement van De Keijzer Financial Care

Artikel 1 - Begripsbepaling

In deze regeling wordt verstaan onder:

Organisatie	De Keijzer Financial Care.
Directie	De bedrijfsleiding van De Keijzer Financial Care.
Bewindvoerder	Medewerker die het dossier van de cliënt beheert en het aanspreekpunt is binnen de organisatie voor de cliënt.
Medewerker	Ander personeelslid binnen de organisatie anders dan de directie of de bewindvoerder.
Cliënt	Persoon waarvan het vermogen bij De Keijzer Financial Care onder bewind is gesteld.
Bezwaar	Een mondelinge, schriftelijke of per e-mail ter kennis van de organisatie gebrachte uiting van onvrede over de dienstverlening van De Keijzer Financial Care.
Klacht	Een schriftelijke, uitdrukkelijk als klacht bij de directie ingediende melding van onvrede over de dienstverlening van De Keijzer Financial Care.

Artikel 2 – Wie kan een klacht of bezwaar indienen?

Dit reglement geldt alleen voor cliënten van de organisatie. Zij kunnen zich bij de indiening en de behandeling van bezwaren en klachten door iemand laten vertegenwoordigen en/of bijstaan. In dit geval dient de vertegenwoordiger in het bezit te zijn van een machtiging van rechthebbende.

Artikel 3 - Bezwaar

Wanneer u ontevreden bent over de dienstverlening, kunt u een bezwaar indienen. Dit kan mondeling of schriftelijk bij de bewindvoerder. Een bezwaar wordt zo spoedig mogelijk behandeld, deze probeert het bezwaar in overleg met de cliënt op te lossen. Dit kan door middel van een e-mail, telefonisch of een persoonlijk afspraak. Lukt dat niet dan brengt de bewindvoerder het bezwaar ter kennis aan Empa Consultancy. Deze behandelt het bezwaar en probeert daarbij, eventueel in overleg met de cliënt en de betrokken gemachtigde.

Artikel 4 – Klacht indienen

Klachten kunnen schriftelijk worden ingediend bij de directie. Een klacht dient te worden ondertekend en moet ten minste de volgende informatie bevatten:

- Naam van de client.
- Adres van de cliënt.
- Datum van versturen klacht.
- Een duidelijke omschrijving van de klacht.

Artikel 5 – Klacht buiten behandeling

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

- De cliënt zich voor of tijdens de behandeling van dezelfde 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 – Afhandeling klacht

Klachten worden zo spoedig mogelijk doch uiterlijk binnen vier weken behandeld door Empa Consultancy. Deze stelt een onderzoek in, formuleert de klacht zo nodig nader, hoort de cliënt en probeert de klacht door bemiddeling op te lossen. Lukt dat, dan ontvangt de cliënt daarvan schriftelijk bericht. Indien binnen zes weken na indiening van de klacht geen oplossing is bereikt en/of de klacht ongegrond wordt verklaard, dan wordt de cliënt door de directie schriftelijk op de hoogte gesteld van het feit dat de klacht kan worden voorgelegd aan de Klachtencommissie van de branchevereniging Horus.

Artikel 7 - Geheimhouding

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

Artikel 8 - Archivering

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

Artikel 9 - Slotbepaling

Het klachtenreglement is in werking sinds 1 juli 2023 en geldt voor onbepaalde tijd.