

Klachtenreglement de friese bewindvoerder

Artikel 1

De friese bewindvoerder, de rechtspersoon die formeel optreedt als bewindvoerder over de vermogensbestanddelen van natuurlijke personen en verantwoordelijk voor het afhandelen van bezwaren en klachten volgens het klachtenreglement.

Klant; een rechthebbende waarvan de vermogensbestanddelen onder bewind zijn gesteld bij de friese bewindvoerder

Klacht; mondeling of schriftelijke uiting van onvrede over de dienstverlening van de friese bewindvoerder.

Artikel 2

De klachtenregeling geldt uitsluitend voor klanten van de friese bewindvoerder. De klachtenregeling blijft geldig tot een jaar na het afsluiten van dossiers van ex-klant(en) en ook voor erfgenamen van de ex-klant(en).

Artikel 3

Een klacht wordt binnen 10 werkdagen behandeld. Getracht zal worden de klacht telefonisch dan wel per mail op te lossen. Wanneer dit niet lukt zal de friese bewindvoerder een afspraak maken met de klant. Eventuele oplossingen of gemaakte afspraken zullen door de friese bewindvoerder schriftelijk binnen 10 werkdagen worden bevestigd aan de klant.

Artikel 4

Wanneer de klant zich inmiddels met dezelfde klacht tot de rechtbank heeft gewend zal de klachtenprocedure genoemd in artikel 3 worden stopgezet om reactie van dezelfde rechtbank af te wachten. Als deze reactie is ontvangen zal de friese bewindvoerder hierop binnen 10 werkdagen schriftelijk reageren.

Artikel 5

De friese bewindvoerder is verantwoordelijk voor het archiveren van de afgedane klachten; dit zal worden bijgehouden in het klachtendossier.

Artikel 6

Als de klant meent dat zijn klacht niet naar behoren is opgelost na het doorlopen van de klachtenprocedure van de friese bewindvoerder, zal de klant erop gewezen worden een stap naar de rechter te mogen overwegen.

Artikel 7

Alle klachten en bezwaren zullen door de friese bewindvoerder met strikte geheimhouding worden afgewikkeld. Indien het noodzakelijk is bij derden informatie op te vragen zal er vooraf toestemming aan de klant gevraagd worden.

Artikel 8

Bovenstaande klachtenregeling treedt in werking op 1 januari 2013 en geldt voor onbepaalde tijd.