

Bezwaar en klachtenregeling HEMMINGA FINANCE

Heeft u een klacht of bezwaar?

Het kan natuurlijk altijd gebeuren dat u niet tevreden bent over HEMMINGA FINANCE. Waar mensen samenwerken kunnen conflicten ontstaan. Conflicten zijn er om opgelost te worden. Soms kan het echter gebeuren dat we er samen niet uitkomen. Dan zijn er voor u de volgende mogelijkheden.

U kunt gebruik maken van onderstaande bezwaar- en klachtenregeling. Komt u er hiermee niet uit, kunt u bezwaar maken of een klacht indien bij uw kantonrechter.

➤ **Bezwaar- en klachtenregeling HEMMINGA FINANCE**

Algemene bepalingen

Artikel 1)

In deze regeling wordt verstaan onder:

De organisatie:	HEMMINGA FINANCE; ingeschreven bij de KvK onder nummer: 60700718
Klant:	Iedereen voor wie HEMMINGA FINANCE werkzaamheden verricht in het kader van (Bescherdings)bewindvoering.
Bezwaar:	Een, bij voorkeur schriftelijke, ter kennis van de organisatie gebrachte, uiting van onvrede over een beslissing met betrekking tot de dienstverlening van HEMMINGA FINANCE.
Klacht:	Een, bij voorkeur schriftelijke, ter kennis van de organisatie gebrachte, uiting van onvrede over de dienstverlening of bejegening van HEMMINGA FINANCE.

Artikel 2)

Deze regeling geldt uitsluitend voor klanten van HEMMINGA FINANCE. Zij kunnen zich bij de indiening en behandeling van bezwaar of klachten laten bijstaan en/of laten vertegenwoordigen door een ander.

Artikel 3)

Een bezwaar of klacht dient, bij voorkeur schriftelijk te worden ingediend. Dit kan per E-mail of per reguliere post. De contactgegevens zijn te raadplegen op de website. Indien de klacht of het bezwaar mondeling wordt ingediend, zal er een onafhankelijke getuige bij aanwezig moeten zijn.

Het bezwaar of de klacht dient voorzien te zijn van de datum van indienen en een duidelijke omschrijving van het bezwaar of de klacht.

Een bezwaar of klacht wordt binnen 3 werkdagen na ontvangst in behandeling genomen door de directie. Deze formuleert het bezwaar of de klacht zo nodig nader. De klant ontvangt een ontvangstbevestiging.

De directie bepaalt de wijze van behandeling, echter met inachtneming van het volgende:

De directie hoort de klant in persoon of telefonisch.

De directie lost het bezwaar of de klacht zo mogelijk direct op.

Indien de klacht of het bezwaar niet direct op te lossen is, wordt deze in onderzoek genomen. De klant wordt hiervan schriftelijk op de hoogte gesteld.

Het onderzoek neemt maximaal 6 weken in beslag.

Bij behandeling van het bezwaar of de klacht gaat de directie na of deze:

In strijd is met een wettelijk voorschrift of een voor de organisatie geldende regeling.

In overeenstemming is met de dienstverlening waartoe de organisatie zich heeft verbonden.

Na afweging van alle feiten en omstandigheden in redelijkheid toelaatbaar is.

De klant wordt schriftelijk en gemotiveerd in kennis gesteld van de bevindingen van het onderzoek naar de klacht of het bezwaar. Net als van eventuele verdere maatregelen die naar aanleiding van de bevindingen genomen zijn of zullen worden.

Artikel 4)

Een bezwaar of klacht hoeft niet in behandeling te worden genomen, indien het een gedraging en/of uitlating betreft die langer dan 6 maanden voor het indienen van de klacht of het bezwaar heeft plaatsgevonden.

Van het niet in behandeling nemen van het bezwaar of de klacht wordt de klant binnen een termijn van 2 weken na ontvangst van het bezwaar of de klacht, schriftelijk geïnformeerd.

Geheimhoudingsplicht

Artikel 5)

Alle betrokkenen zijn tot geheimhouding verplicht. Dit betekent dat zij alle informatie waarvan zij in, of in verband met, de uitoefening van hun functie kennis dragen niet verder bekend zullen maken dan strikt noodzakelijk is voor de uitvoering van hun taken zoals vastgelegd in dit reglement.

Archivering

Artikel 6)

De organisatie is verantwoordelijk voor het archiveren van de afgehandelde klachten en bezwaren. Dit zal worden bijgehouden in een klachtendossier. Waar mogelijk zal de werkwijze worden aangepast om gelijksoortige klachten en bezwaren in de toekomst te voorkomen.

Slotbepalingen

Artikel 8)

Een bezwaar of klacht wordt niet in behandeling genomen of de behandeling zal worden gestaakt als de klant zich voor of tijdens de behandeling terzake van hetzelfde bezwaar of dezelfde klacht zich tot de kantonrechter of een andere burgerlijke rechter heeft gewend.

Artikel 9)

Deze regeling treedt in werking op 1 juli 2020 en geldt voor onbepaalde tijd. Deze regeling zal via de website bekend gemaakt worden.

➤ ***Klacht indienen bij de kantonrechter***

Het is ook mogelijk uw bezwaar of klacht schriftelijk kenbaar te maken bij uw kantonrechter. Deze kantonrechter is degene aan wie een bewindvoerder verantwoording moet afleggen. De kantonrechter zal de klacht of het bezwaar onderzoeken en indien nodig een zitting plannen, om hoor en wederhoor te plagen bij zowel de klant als de organisatie.