



Klachtenregeling

Algemene bepalingen

Artikel 1

In deze regeling wordt verstaan onder:

- Organisatie: Financiële Coaching Nederland
- Bedrijfsleiding: directeur
- Budgetbeheerder: de operationele budgetbeheerder welke de eindverantwoordelijkheid draagt in het betreffende cliëntendossier
- Cliënt: Een cliënt die een overeenkomst tot budgetbeheer is aangegaan met Financiële Coaching Nederland
- Bezwaar: een schriftelijk ter kennis van de organisatie gebrachte uiting van onvrede over de dienstverlening van de organisatie
- Klacht: een schriftelijk en uitdrukkelijk als klacht bij een onderneming ingediende uiting van onvrede over de dienstverlening van de organisatie
- Klager: de indiener van een bezwaar of klacht

Artikel 2

Deze regeling geldt uitsluitend voor cliënten van de organisatie Financiële Coaching Nederland.

Een bezwaar of klacht dient schriftelijk te worden ingediend en voorzien te zijn van:

- de naam en het adres van de klager;
- de datum van het bezwaar of de klacht;
- omschrijving van het bezwaar of de klacht.

Daarbij is een klacht slechts ontvankelijk indien:

- niet eerder over de betreffende kwestie is geklaagd dan wel er sprake is van nieuwe feiten;
- de klacht niet reeds bij de toezichthoudend kantonrechter is ingediend.





Bezwaren

Artikel 3

Een bezwaar wordt zo spoedig mogelijk behandeld door de budgetbeheerder die het dossier van de cliënt beheert. Deze tracht het bezwaar telefonisch of schriftelijk en in goed overleg met de klager op te lossen. De klager wordt daarop de mogelijkheid geboden het bezwaar telefonisch of schriftelijk in te trekken, waarna het bezwaar als afgedaan wordt beschouwd.

Wordt na overleg geen oplossing gevonden, dan brengt de budgetbeheerder het bezwaar ter kennis aan de bedrijfsleiding. Deze behandelt het bezwaar binnen twee weken na indiening en tracht daarbij, eventueel via nader overleg met de klager en de betrokken medewerker, het bezwaar alsnog in der minne te schikken.

De klager ontvangt schriftelijk bericht van de wijze waarop het bezwaar door de organisatie is afgedaan. Is de klager niet tevreden gesteld, dan kan de klager een klacht indienen.

Klachten

Artikel 4

Een klacht wordt zo spoedig mogelijk doch uiterlijk binnen twee weken na indiening in behandeling genomen door de bedrijfsleiding. Deze tracht het bezwaar telefonisch of schriftelijk in overleg met de bewindvoerder en de klager op te lossen. De klager wordt daarop de mogelijkheid geboden de klacht telefonisch of schriftelijk in te trekken, waarna de klacht als afgedaan wordt beschouwd.

Wordt na overleg geen oplossing gevonden, dan stelt de bedrijfsleiding een onderzoek in. De bedrijfsleiding kan eventueel de klacht nader formuleren en de klager en andere betrokkenen horen. Het resultaat van het onderzoek wordt uiterlijk vier weken na indiening dan wel op een met de klager overeengekomen moment schriftelijk aan de klager voorgelegd.





Tevens legt de bedrijfsleiding in hetzelfde document vast:

- de ontvankelijkheid;
- de gegrondheid;
- de door de budgetbeheerder te verrichten correctie (indien klacht gegrond of correctie wenselijk);
- de door de organisatie geboden compensatie (indien klacht gegrond en sprake van schade);
- dat de klacht hiermee als afgehandeld wordt beschouwd.

Bezwaar tegen de afhandeling van de klacht is niet mogelijk. Indien de klager niet tevreden is gesteld, dan kan de klager een klacht indienen bij de kantonrechter.

Artikel 5

De bedrijfsleiding van de onderneming archiveert de afgedane klachten.

Slotbepalingen

Artikel 6

Alle bezwaren en klachten van klagers worden onder strikte geheimhouding afgewikkeld.

Artikel 7

Deze regeling treedt in werking op 1 januari 2025 en geldt voor onbepaalde tijd.

