

Klachtenreglement



Voor Fimar staat kwaliteit hoog in het vaandel. U mag er dus van uitgaan dat uw bewindvoerder en onze overige medewerkers proberen u zo goed mogelijk te helpen. Mocht u desondanks niet tevreden zijn over de werkzaamheden, dan vindt u in dit klachtenreglement meer informatie over de procedure die u kunt volgen.

Begripsbepaling

1. Organisatie: Fimar
2. Client: een onder bewind gestelde bij wie de organisatie (of persoon werkzaam binnen de organisatie) tot bewindvoerder is benoemd.
3. Bezwaar: een mondeling of schriftelijk te kennis van de organisatie gebrachte uiting van onvrede over de dienstverlening van de organisatie.
4. Klacht: een schriftelijk en uitdrukkelijk als klacht bij de organisatie ingediende uiting van onvrede over de dienstverlening van de organisatie.

Door wie kan er een klacht worden ingediend?

Een klacht kan worden ingediend door degene die gerechtigd is om bewindvoering te verzoeken als bedoeld in artikel 432, eerste en tweede lid, van Boek 1 van het Burgerlijk Wetboek. Het kan hierbij gaan om rechthebbende, echtgenoot, geregistreerde partner dan wel andere levensgezel, zijn bloedverwanten in de rechte lijn en in de zijlijn tot en met de vierde graad, degene die ingevolge artikel 253sa of 253t het gezag over rechthebbende uitoefent, zijn voogd, zijn curatoren als bedoeld in titel 16 en zijn mentor als bedoeld in titel 20. Instelling van het bewind kan voorts worden verzocht door het openbaar ministerie en door de instelling waar rechthebbende wordt verzorgd of die aan de rechthebbende begeleiding biedt. Instelling van een bewind wegens verkwisting of het hebben van problematische schulden kan tevens worden verzocht door het college van burgemeester en wethouders van de gemeente waar de rechthebbende woonplaats heeft.

Bezwaar

Indien u tegen een probleem aanloopt, dan kunt u eerst het beste hierover in overleg gaan met uw zaakwaarnemer en uw bezwaar kenbaar maken. De beste manier om een probleem op te lossen is namelijk door er samen uit te komen. Hij of zij zal samen met u zoeken naar een oplossing.

Klacht

Komt u er desondanks niet uit, dan kunt u een schriftelijke klacht indienen via de website www.fimar.nl. U vindt het klachtenformulier onder het kopje contact/aanmelden.

U krijgt binnen een termijn van ten hoogste vier weken een schriftelijk antwoord met daarin:

- Een samenvatting van uw bezwaar
- De bevindingen uit het onderzoek naar uw bezwaar
- Onze conclusie over uw bezwaar:
 - Indien uw klacht gegrond wordt verklaard: Welke gevolgen de bewindvoerder hieraan verbindt en welke stappen er genomen worden.
 - Indien uw klacht ongegrond wordt verklaard: U ontvangt een toelichting waarom dit zo is.
 - Eventuele stappen die wij nemen naar aanleiding van uw bezwaar

Klachten worden vastgelegd in het dossier van de cliënt en daarbij ook het verloop en/of de uitkomst ervan.

Verdere stappen

Indien dit ook niet leidt tot een bevredigende oplossing en/of uw klacht is ongegrond verklaard, kunt u een klacht per brief of per email indienen bij de kantonrechter.

De kantonrechter gaat na of de gedragingen waarover is geklaagd:

- In strijd zijn met de afspraken die gemaakt zijn rondom bewindvoering.
- In overeenstemming zijn met de dienstverlening waartoe de instantie zich heeft verbonden en/of na afweging van alle feiten en omstandigheden in redelijkheid toelaatbaar is.

Daarbij kan de kantonrechter de organisatie en de cliënt oproepen om beide verhalen te horen. De kantonrechter kan de klacht gegrond of ongegrond verklaren. U wordt op de hoogte gesteld van de uitkomst van de kantonrechter.

Klachten worden vastgelegd in het dossier van de cliënt en daarbij ook het verloop en/of de uitkomst ervan.

Hoe lang duurt de afhandeling van uw klacht?

Uw klacht is uiteraard het snelst opgelost als deze binnen onze organisatie kan worden afgehandeld. U kunt binnen ten hoogste vier weken nadat u uw klacht schriftelijk heeft ingediend een antwoord verwachten.

Zijn er kosten verbonden aan een klacht?

Aan de interne klachtenprocedure zijn voor u geen kosten verbonden, tenzij u zelf een derde inschakelt om onderzoek naar de klacht te doen.