

## Financiële Dienstverlening Novas

Bezwaren en Klachtenregeling bewindvoering, Curatele & Inkomensbeheer

Uitgangspunten;

Financiële Dienstverlening Novas zal zich inspannen de tenuitvoerlegging van de aan haar opgedragen taken zo zorgvuldig mogelijk te realiseren. Daarbij zal de belangenbehartiging van de betrokkene altijd voorop staan. Van de cliënt wordt verwacht dat deze er zorg voor draagt dat Financiële Dienstverlening Novas (tijdig) over de noodzakelijke stukken en informatie kan beschikken. Mocht één van de betrokken personen of organisaties menen dat zaken niet naar behoren zijn uitgevoerd volgt hieronder een klachtenregeling.

### Algemene bepalingen

#### Artikel 1.

In deze regeling wordt verstaan onder;

De organisatie: Financiële Dienstverlening Novas

Bewindvoerder /

Curator: Degene die het bewind / curator schap daadwerkelijk uitvoert en rekening en verantwoording aflegt over de vermogensbestanddelen van de natuurlijke personen;

Vervanger: Degene die in plaats van de bewindvoerder / curator werkzaamheden verricht voor de organisatie.

Cliënt: Een persoon wiens vermogensbestanddelen onder bewind curatele zijn gesteld en de organisatie is benoemd tot bewindvoerder of curator, respectievelijk met wie de organisatie een overeenkomst heeft gesloten.

Bezwaar: Een mondeling of schriftelijke uiting van onvrede over de dienstverlening van de organisatie.

Klacht: een schriftelijke en uitdrukkelijk als klacht bij de organisatie ingediende uiting van onvrede over de dienstverlening van de organisatie.

#### Artikel 2.

Deze regeling geldt uitsluitend voor cliënten van de Financiële Dienstverlening Novas. Zij kunnen zich bij de indiening en behandeling van de klachten door iemand laten vertegenwoordigen en/of bijstaan mits zij een dergelijk persoon daartoe schriftelijk machtigen. Zo nodig is een medewerker de cliënt behulpzaam bij het op schrift stellen van een klacht.

### Bezwaren

#### Artikel 3.

Een bezwaar wordt binnen 14 dagen behandeld door de Branche vereniging / bewindvoerder of diens vervanger. Deze tracht het bezwaar telefonisch of schriftelijk in overleg met de cliënt op te lossen. De cliënt ontvangt schriftelijk bericht van de wijze waarop het bezwaar door de

bewindvoerder of diens vervanger is afgedaan. Is de cliënt niet tevreden dan kan hij/zij binnen 1 maand na dagtekening van de schriftelijke bevestiging van de bezwaarafhandeling een klacht indienen.

### **Klachten**

#### Artikel 4.

Een klacht kan het beste schriftelijk worden ingediend. Klachten die anderszins worden ingediend worden ook behandeld. Klacht moet tenminste voorzien van:

- a. Naam en adres van de indiener
- b. De dagtekening
- c. Weergave/motivatie van de klacht en het tijdstip
- d. handtekening

Klachten die niet gedagtekend zijn, worden geacht gedagtekend te zijn op de dag van ontvangst.

#### Artikel 5.

De bewindvoerder of curator of diens vervanger bevestigt de ontvangst van de klacht schriftelijk binnen 10 werkdagen, te rekenen vanaf de datum poststempel.

#### Artikel 6.

6.1 De klacht wordt zo spoedig mogelijk behandeld door de bewindvoerder curator of diens vervanger, uiterlijk binnen zes weken, echter met inachtneming van het volgende;

- a. de bewindvoerder of curator of diens vervanger hoort de cliënt.
- b. de bewindvoerder curator of diens vervanger lost de klacht zo mogelijk op door bemiddeling en deelt het resultaat daarvan schriftelijk mee aan de cliënt.

6.2 De bewindvoerder curator of diens vervanger gaat na of de gedragingen waarover geklaagd ;

- a. in strijd is met een wettelijk voorschrift of een voor de organisatie geldende regeling
- b. in overstemming is met de dienstverlening waartoe de organisatie zich heeft verbonden.
- c. en/of afweging van alle feiten en omstandigheden in redelijkheid toelaatbaar is.

6.3 De klager wordt schriftelijk en gemotiveerd in kennis gesteld van de bevindingen van het onderzoek naar de klacht, mogelijk aangevuld met verdere maatregelen die naar aanleiding van de bevindingen ondernomen zijn of worden ondernomen.

6.4 Indien een klacht in de opvatting van de klager niet naar behoren is afgehandeld, kan de klager zich wenden tot de toezichthoudende kantonrechter.

#### Artikel 7.

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

#### Artikel 8.

8.1 Een klacht wordt niet in behandeling genomen als;

- a. de klacht anoniem is
- b. het feit waarover geklaagd wordt langer dan zes maanden voor indiening heeft plaats gevonden

8.2 Van het niet in behandeling nemen van de klacht wordt de klager binnen een termijn van drie weken na ontvangst van de klacht schriftelijk in kennis gesteld.

8.2.a indien een gegronde klacht hiertoe aanleiding geeft, zal de werkwijze van financiële dienstverlening Novas worden aangepast. Hiervan wordt melding gemaakt aan de toezichthoudende kantonrechter.

8.2.b Indien de klacht ongegrond wordt verklaard zal de indiener schriftelijk uitleg worden gegeven omtrent de reden(en) van de ongegrondverklaring. Tevens wordt de indiener erop gewezen dat indien deze geen vertrouwen meer heeft in een goede samenwerking met de bewindvoerder er

en verzoek tot wijziging van bewindvoerder kan worden gedaan.

8.3 Indien de klager het hiermee niet eens is, kan de klager zich wenden tot het kantongerecht dat het bewind heeft in gesteld.

Artikel 9.

Als de klacht is opgelost of afgedaan, legt de bewindvoerder, curator of diens vervanger de wijze waarop dat is gebeurd vast op het klachten formulier.

## **Slotbepalingen**

### Artikel 10.

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

- a. de cliënt zich voor of tijdens de behandeling terzake van dezelfde klacht tot de kantonrechter of een andere burgerlijke rechter heeft gewend;
- b. het feit waartegen geklaagd wordt, langer dan drie maanden voor indiening van de klacht heeft plaatsgevonden;
- c. de klacht anoniem is

Artikel 11.

Deze regeling treedt in werking op 01-01-2022 en geldt voor onbepaalde tijd.