

Bezwaar- en klachtenprocedure

Artikel 1

In deze regeling wordt verstaan onder:

- ✓ Infi+: de vennootschap onder firma, die optreedt als mentor, bewindvoerder, curator of schuldhulpverlener.
- ✓ Vennoot: één van de vennoten van de vennootschap onder firma Infi+.
- ✓ Medewerker: iedere andere medewerker dan de vennoten, in dienst van Infi+, verantwoordelijk voor de aan hem of haar toevertrouwde cliënten.
- ✓ Cliënt: degene waarvoor de wettelijke vertegenwoordiging plaatsvindt als het gaat om zorg en steun en Infi+ is benoemd tot mentor, en/of de rechthebbende waarvan de vermogensbestanddelen onder bewind of curatele zijn gesteld en Infi+ benoemd is tot bewindvoerder of curator.
- ✓ Klager: de cliënt die de klacht of het bezwaar heeft ingediend.
- ✓ Bezwaar: een mondelinge of schriftelijke uiting van onvrede over de werkwijze van Infi+ in het algemeen of in een specifieke situatie.
- ✓ Klacht: een schriftelijke als klacht omschreven uiting van onvrede over de werkwijze van Infi+ in het algemeen of in een specifieke situatie, indien de behandeling van het bezwaar voor de klager niet afdoende is geweest.

Artikel 2

Aangeklaagd kan worden Infi+. Deze regeling is uitsluitend van toepassing op cliënten van Infi+. Zij kunnen zich bij de indiening en behandeling van een bezwaar of klacht door iemand laten vertegenwoordigen en/of bijstaan.

Artikel 3

Een bezwaar wordt in eerste instantie zo spoedig mogelijk, doch uiterlijk binnen 6 weken na de eerste melding, behandeld door de vennoot of medewerker die het dossier van de cliënt beheert. De vennoot of medewerker tracht het bezwaar telefonisch, schriftelijk of indien nodig na een persoonlijk onderhoud in overleg met de cliënt of diens vertegenwoordiger op te lossen. De cliënt zal van de afhandeling van dit bezwaar schriftelijk op de hoogte worden gesteld. Is de cliënt niet tevredengesteld, dan kan hij/zij een klacht indienen.

Artikel 4

Alleen schriftelijke en onderbouwde klachten worden in behandeling genomen. Een klacht moet minimaal voorzien zijn van:

- ✓ De naam en het adres van de klager respectievelijk de naam en het adres van de betrokken cliënt;
- ✓ Dagtekening;
- ✓ Een omschrijving van het gedrag en/of de genomen maatregel waartegen de klacht is gericht, alsmede dat datum waarop dit heeft plaatsgevonden;
- ✓ Handtekening van de klager.

Artikel 5

Een klacht wordt niet in behandeling genomen of gestaakt indien:

- ✓ Een cliënt zich voor of tijdens de behandeling van de klacht door Infi+ tot de kantonrechter of een andere burgerlijke rechter heeft gewend;
- ✓ De klacht anoniem is;
- ✓ Het feit waarover geklaagd wordt langer dan twee maanden voor indiening heeft plaatsgevonden.

Artikel 6

Klachten worden zo spoedig mogelijk doch uiterlijk binnen vier weken behandeld door Infi+ en haar vennoten. Deze stelt een onderzoek in, formuleert de klacht zo nodig nader, hoort de cliënt en tracht de klacht door bemiddeling op te lossen en deelt dit schriftelijk mede aan de cliënt.

Indien binnen zes weken na indiening van de klacht geen oplossing is bereikt, wordt de klager hiervan schriftelijk op de hoogte gesteld. De klacht kan in dit geval worden voorgelegd aan de branchevereniging of de kantonrechter.

Artikel 7

Indien de klacht niet naar tevredenheid van de klager is afgehandeld, is er sprake van mogelijkheid tot beroep.

Artikel 8

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

Artikel 9

Infi+ archiveert de afgedane klacht en deze informatie wordt de eerste 7 jaar na afdoening van de klacht bewaart.

Artikel 10

Infi+ houdt een overzicht bij van ontvangen klachten. Indien de klacht ongegrond blijkt te zijn, zal er behoudens registratie, geen verdere actie ondernomen worden. Indien een klacht gegrond is, dan zal Infi+ deze klacht registreren en ook de eventuele aanpassingen die zijn doorgevoerd in bijvoorbeeld functiebeschrijvingen en/of werkprocessen hierbij vastleggen.

Artikel 11

Deze bezwaar- en klachtenprocedure treedt in werking voor alle bezwaren en klachten, die zijn ontstaan of die zullen ontstaan na 1 januari 2019 en geldt voor onbepaalde tijd.

Een bezwaar en/of klacht kan gemeld worden aan:

Infi+
T.a.v. D.G. van de Werfhorst
Postbus 40, 8080 AA Elburg
info@infiplus.nl