



# Douwstra Financiële Dienstverlening

Adres : Postbus 7,  
7220 AA Steenderen  
Telefoon : 0575 – 743 000  
E-mailadres : hulpverlening@dfdm.nl

Bankrekening : NL82 INGB 0006 8309 33  
: NL52 ABNA 0805 8129 62  
KvK nummer : 09220742  
BTW nummer : NL001350185B83

## Bezwaar- en Klachtenregeling Douwstra Financiële Dienstverlening

### Algemene bepalingen

#### Artikel 1

In deze regeling wordt verstaan onder:

De organisatie	Douwstra Financiële Dienstverlening
Bewindvoerder:	Degene die door de Rechtbank is aangesteld als beschermingsbewindvoerder over de cliënt en daarvoor Rekening en Verantwoording aflegt.
Budgetbeheerder:	Degene die het budgetbeheer daadwerkelijk uitvoert en Rekening en Verantwoording daarvoor aflegt.
Cliënt:	Degene die met Douwstra Financiële Dienstverlening een budgetbeheer of bewindvoering overeenkomst heeft gesloten
Bezwaar:	een mondelinge of schriftelijke uiting van onvrede over de dienstverlening van Douwstra Financiële Dienstverlening
Klacht:	een schriftelijk en uitdrukkelijk als klacht bij Douwstra Financiële Dienstverlening ingediende uiting van onvrede over de dienstverlening van de organisatie

#### Artikel 2

Deze regeling geldt uitsluitend voor cliënten van Douwstra Financiële Dienstverlening. Zij kunnen zich bij de indiening en behandeling van bezwaren en klachten door iemand laten vertegenwoordigen en/of bijstaan. Zij kunnen zich daarvoor richten tot Douwstra Financiële Dienstverlening, Postbus 7, 7220 AA Steenderen .

### Bezwaren

#### Artikel 3

3.1 Een bezwaar wordt binnen 3 weken na ontvangst behandeld door Douwstra Financiële Dienstverlening. Douwstra Financiële Dienstverlening tracht het bezwaar telefonisch of schriftelijk in overleg met de cliënt op te lossen.

3.2 Behandeling van het bezwaar vindt niet in het openbaar plaats.

3.3 De cliënt ontvangt schriftelijk bericht van de wijze waarop het bezwaar door Douwstra Financiële Dienstverlening is afgedaan.

3.4 Is de cliënt naar zijn of haar mening niet tevreden gesteld dan kan hij / zij een klacht indienen.

### Klachten

#### Artikel 4

4.1 Een klacht dient ten minste te bevatten:

- De naam en het adres van de indiener;
- De dagtekening;
- De naam van de persoon waartegen de klacht is gericht;
- Een omschrijving van het gedrag / de handeling waartegen de klacht is gericht evenals het tijdstip van het gedrag / de handeling.
- Indien aan bovenstaande vormvereisten niet wordt voldaan, kan de klacht niet in behandeling worden genomen. Klager krijgt daarvan zo snel mogelijk, doch uiterlijk na 7 werkdagen hiervan bericht.

# Douwstra Financiële Dienstverlening



4.2 Douwstra Financiële Dienstverlening stelt een onderzoek in, formuleert de klacht zo nodig nader, hoort de cliënt en tracht de klacht door bemiddeling op te lossen.

4.3 Douwstra Financiële Dienstverlening zal nagaan of het geen waarover is geklaagd in strijd is met een wettelijk voorschrift en in overeenstemming is met de dienstverlening waartoe Douwstra Financiële Dienstverlening zich heeft verbonden.

4.4 De klager wordt schriftelijk en gemotiveerd in kennis gesteld van de bevindingen van het onderzoek naar de klacht evenals van de eventuele verdere maatregelen die naar aanleiding van de bevindingen ondernomen zijn of zullen worden.

4.5 Behandeling van de klacht vindt plaats met inachtneming van de bepalingen uit de Wet Bescherming Persoonsgegevens.

4.6 Behandeling van de klacht vindt niet in het openbaar plaats.

4.7 Binnen 6 weken na indiening van de klacht moet de klacht zijn behandeld en de bevindingen schriftelijk ter kennis zijn gebracht aan de klager.

4.8 Indien de cliënt van mening is dat waartoe Douwstra Financiële Dienstverlening geen bevredigend besluit heeft genomen ten aanzien van zijn/haar klacht, dan heeft de cliënt de mogelijkheid om een klacht in te dienen bij de onafhankelijke klachtencommissie van de Vereniging voor Wettelijke Vertegenwoordigers (VeWeVe).

## **Registratie en rapportage**

### Artikel 5

5.1 Elk bezwaar wordt geregistreerd in een Bezwarenregister, de cliënt krijgt de uiterste afhandelingdatum meegedeeld.

5.2 Elke klacht wordt geregistreerd in een Klachtenregister, de cliënt krijgt de uiterste afhandelingdatum meegedeeld

5.3 Als het bezwaar of de klacht is opgelost of afgedaan wordt de oplossing of afdoening geregistreerd in het register.

## **Slotbepalingen**

### Artikel 6

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

6.2 Een bezwaar of klacht wordt niet in behandeling genomen of de behandeling wordt gestaakt als de cliënt zich voor of tijdens de behandeling ter zake van hetzelfde bezwaar of dezelfde klacht tot de kantonrechter of een andere burgerlijke rechter heeft gewend.

6.3 Van het niet in behandeling nemen van de klacht wordt de klager binnen een termijn van 4 weken na ontvangst van de klacht schriftelijk in kennis gesteld.

### Artikel 7

Deze regeling treedt in werking op 01-01-2015 en geldt voor onbepaalde tijd.