



## Klachtenreglement Statera Financiële Zorg

### Inleiding

Het is vervelend als u ontevreden bent over ons. Statera Financiële zorg vraagt u zoveel mogelijk om uw klachten direct met ons te bespreken. Indien we er samen niet uit komen en de klacht niet kan worden opgelost, verzoeken wij u de klacht schriftelijk in te dienen.

### Algemene bepalingen:

#### Artikel 1:

Definities en begrippen: De organisatie: Statera Financiële Zorg De bewindvoerder: Mevrouw A. Donselaar- Sprong De brancheorganisatie: *NBBI* De klant: degene die onder bewind is gesteld van de bewindvoerder De klacht: een schriftelijke uiting van onvrede over de bewindvoerder/organisatie

#### Artikel 2:

Deze klachtenregeling is geldig voor klanten van Statera Financiële Zorg. De klant kan zich bij de indiening of behandeling van een klacht door iemand laten bijstaan. Een klacht dient schriftelijk te worden gemeld en moet minimaal het volgende bevatten:

- naam en adres van de melder
- de datum waarop de klacht ontstaan is.
- Een omschrijving van de klacht

#### Artikel 3:

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

- *ER NIET VOLDAAN WORDT AAN ARTIKEL 2*
- de klant wendt zich voor of tijdens de behandeling van dezelfde klacht tot de rechter
- het feit waarover geklaagd wordt heeft langer dan zes (6) maanden voor indiening van de klacht plaatsgevonden

#### Artikel 4:

Elke klacht wordt geregistreerd, de klant wordt hiervan op de hoogte gesteld en de klant krijgt bericht over de termijn waarop gestart wordt met de oplossing van de klacht. Daarbij krijgt de klant te horen wie de behandelaar is van de klacht.

### **Artikel 5:**

Klachten worden zo spoedig mogelijk beantwoord, streven is binnen één (1) maand. In voorkomende gevallen kan het iets langer duren wanneer bijvoorbeeld een derde partij moet worden geconsulteerd.

De behandelaar van de klacht bepaalt de wijze van afhandeling, echter onderdeel daarvan is de klant (eventueel nogmaals) te horen en de afhandeling schriftelijk vast te leggen en te communiceren naar de klant.

De behandelaar gaat omtrent de klacht na:

- Is de gedraging in de klacht in strijd met een wettelijk voorschrift?
- Is de gedraging in de klacht in strijd met de dienstverlening waartoe de bewindvoerder zich heeft verbonden?
- Is de gedraging in de klacht (na afweging van alle feiten en omstandigheden) in alle redelijkheid toelaatbaar?
- De behandelaar beslist over de afhandeling en communiceert deze.

### **Artikel 6:**

De klager wordt schriftelijk, met een motivatie, ingelicht over de afhandeling van de klacht. Mochten er vervolgmaatregelen voortvloeien uit de afhandeling van de klacht, dan zal dat ook worden medegedeeld aan de klant.

### **Artikel 7:**

Indien de klager het niet eens is met de afhandeling van de klacht, dan kan hij de klacht voorleggen aan de klachtencommissie van de branchevereniging (zie website).

Ook kan de klager de klacht voorleggen aan de kantonrechter door een brief te schrijven waarin hij/zij uitlegt wat de klachten zijn. De rechter beoordeelt of de klacht gegrond is en nodigt beide partijen mogelijk uit voor een zitting.

### **Artikel 8:**

Alle betrokkenen bij de afhandeling van een klacht zijn tot geheimhouding verplicht. Verdere bekendmaking van feiten en informatie omtrent deze klacht mogen dan ook niet bekend worden gemaakt.

### **Artikel 9:**

Deze klachtenregeling geldt met ingang van 01-01-2019 en geldt voor onbepaalde tijd.

## Klachtenformulier

Datum melding	
Naam	
Adres	
Postcode & Plaats	
Telefoonnummer	
Insolventienummer	

<b>De melding heeft betrekking op:</b>	<b>JA</b>	<b>NEE</b>
Bereikbaarheid		
Communicatie		
Gemaakte afspraken		
Postverwerking en behandeling		
Overig		

**Geef een omschrijving van de gebeurtenis en hoe dit kon gebeuren:**

**Geef een welke aanbeveling u zou doen ter voorkoming van deze klacht in de toekomst:**

\_\_\_\_\_  
Handtekening

Stuur dit formulier onmiddellijk na het invullen en ondertekenen ter attentie van de betrokken bewindvoerder. Uw klacht zal vertrouwelijk worden behandeld.