

## Klachtenprocedure

### Artikel 1 Definitie In deze regeling wordt verstaan onder:

- Het bedrijf: Fidinda Financiële Zorg Groep B.V. en alle onderliggende B.V.'s:
  - Verkerk & Vos Bewindvoeringen Minnelijk B.V.;
  - Heijne Bewindvoering Beheer & Advies B.V.;
  - TweCar B.V. h.o.d.n. Bewindvoering Oosterhout;
  - Fidinda Schuldsaneringen B.V.;
  - Fidinda Zorg voor Later B.V.;
  - Fidinda Administraties B.V..
- De directie: De directeuren van Fidinda Financiële Zorg Groep.
- Klager: Een persoon die een klacht indient bij Fidinda Financiële Zorg Groep.
- Aangeklaagde: de persoon of de bedrijven binnen Fidinda Financiële Zorg Groep tegen wie een klacht wordt ingediend.

### Artikel 2 Bereik Aangeklaagd kunnen worden

- De bedrijven onder Artikel 2 Bereik Aangeklaagd kunnen worden:
- Fidinda Financiële Zorg Groep
- In of voor het bedrijf werkzame personen welke kunnen zijn:
  - Directie van Fidinda Financiële Zorg Groep;
  - Managers;
  - Bewindvoerders;
  - Inkomensbeheerders;
  - Mentoren;
  - Curatoren;
  - Schuldhulpverleners ;
  - Stagiaires die in het kader van hun opleiding bij Fidinda Financiële Zorg Groep werkzaam zijn;
  - Overige bij Fidinda Financiële Zorg Groep werkzame personen.

### Artikel 3 Klachtrecht

- Over de wijze waarop Fidinda Financiële Zorg Groep of één van zijn personeelsleden zich heeft gedragen tegenover betrokken perso(o)n(en), kan door betrokken perso(o)n(en) een klacht bij een van de directieleden worden ingediend. Dit laat onverlet het wettelijke recht van betrokkenen om zich, tot een bindende uitspraak bevoegde instantie, Rechtbank, Kantonrechter of Rechter-Commissaris, te wenden.
- Het doen of nalaten van een personeelslid waarvan de betrokkene wist of had kunnen weten dat dit doen of nalaten klager zou benadelen. Dit, voor zover het de werkzaamheden betreft, die onder de contractuele verplichtingen van Fidinda Financiële Zorg Groep richting klager vallen, dan wel die onder de normale uitoefening van de taak als beschermingsbewindvoerder (BW1), mentor (BW1), curator (BW1), bewindvoerder WSNP (Fw titel 3) of curator (Fw titel 1) vallen, voor zover dit handelen niet voortvloeit uit de taakvervulling die de wet terzake stelt.
- Gedrag van een personeelslid, werkzaam bij Fidinda Financiële Zorg Groep, wordt aangemerkt als gedrag van Fidinda Financiële Zorg Groep, dit voor zover dit gedrag aan Fidinda Financiële Zorg Groep kan worden toegerekend.
- Uitgezonderd van klachtrecht zijn gedragingen, uitingen of beslissingen die voortvloeien uit de taakvervulling die de wet aan de beschermingsbewindvoerder (BW1), mentor (BW 1), curator (BW1), bewindvoerder WSNP (Fw titel 3) of curator (Fw titel 1) stelt.

#### **Artikel 4 Indiening klacht**

- Klachten kunnen uitsluitend schriftelijk en gemotiveerd worden ingediend door:
  - Personen of partijen als bedoeld in artikel 379 eerste en tweede lid, van Boek 1 van het burgerlijk wetboek;
  - Personen of partijen als bedoeld in artikel 432 met dien verstande dat in het tweede lid, onderdeel a, wordt bedoeld op artikel 432, eerste en tweede lid, respectievelijk artikel 451, eerste en tweede lid, van Boek 1 van het Burgerlijk Wetboek;
  - Personen of partijen als bedoeld in de faillissementswet.
- Een klacht moet ten minste 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 waartegen de klacht is gericht alsmede het tijdstip van het gedrag;
  - Mogelijke bewijsstukken;
  - Indien de klager minderjarig of onder curatele is gesteld, moet de klacht worden ondertekend door de met het gezag beklede ouder, voogd of de curator;
  - Indien aan bovenstaande vormvereisten niet wordt voldaan kan de klacht niet worden behandeld. Klager krijgt daarvan zo snel mogelijk bericht, doch uiterlijk na vijf werkdagen.

#### **Artikel 5 Afdoening in der minne**

- De directie zal nagaan of de klager door middel van een informele afhandeling van zijn klacht tevreden gesteld kan worden.
- Zodra de directie en klager tot informele overeenkomst zijn gekomen, vervalt de verplichting tot het verder toepassen van de klachtenregeling.

#### **Artikel 6 Bijstand door gemachtigde**

- Een klager of diegene op wiens gedragingen de klacht betrekking heeft, kan zich door een gemachtigde, advocaten en procureurs laten bijstaan of vertegenwoordigen.
- De directie zal van een gemachtigde schriftelijke machtiging verlangen.

#### **Artikel 7 Ontvangstbevestiging en afwikkeling**

- Klachten worden door de directie of namens de directie afgewikkeld door de afdeling klachten afhandeling en/of een manager. Indien de klacht betrekking heeft op de directie, medewerker klachten afhandeling en/of de manager, wordt deze door een collega met één van eerder genoemde functies afgehandeld.
- De directie bevestigt de ontvangst van de klacht schriftelijk binnen vijf werkdagen.
- Indien een klacht wordt ingediend waar een andere instantie tot behandeling is bevoegd, zal de directie naar betreffende instantie de klacht doorzenden, onder gelijktijdige mededeling daarvan aan de indiener.
- De directie zendt een klacht die niet voor hem bestemd is en welke ook niet kan worden doorgezonden zo spoedig mogelijk retour naar de indiener.
- De directie zendt een afschrift van de klacht en de daarbij behorende stukken aan degene op wiens gedrag de klacht betrekking heeft.
- De directie administreert en registreert binnengekomen klachten en zorgt voor een goede voortgangscntrole.

### **Artikel 8 Geen verplichting tot klachtbehandeling**

- De directie is niet verplicht een klacht te behandelen, dan wel staakt de klachtbehandeling indien zij betrekking heeft op een klacht welke reeds eerder met inachtneming van deze regeling is afgedaan.
- De directie staakt de klachtbehandeling indien tijdens de behandeling de klacht wordt voorgelegd aan de branchevereniging Horus, of voor de indiening van de klacht deze reeds is voorgelegd bij de branchevereniging Horus.
- De directie staakt de klachtbehandeling indien tijdens de behandeling de klacht wordt voorgelegd aan de Rechtbank, Kantonrechter of Rechter-Commissaris, of voor de indiening van de klacht bij de Directie van Fidinda Financiële Zorg Groep deze reeds is voorgelegd aan de Rechtbank, Kantonrechter of Rechter-Commissaris.
- De directie neemt de klacht niet in behandeling indien er langer dan drie maanden tussen bestreden handeling en indiening van de klacht is verstreken.
- De directie is niet verplicht de klacht te behandelen indien het belang van de klager dan wel het gewicht van het gedrag naar redelijke maatstaven onvoldoende is.
- Van het niet in behandeling nemen van de klacht stelt de directie de klager zo spoedig mogelijk, doch uiterlijk na twee weken na ontvangst van de klacht schriftelijk in kennis.

### **Artikel 9 Hoor en wederhoor**

- De directie stelt vast of een klacht schriftelijk kan worden afgedaan, of er een inhoudelijk behandeling noodzakelijk is.
- De directie stelt de klager en diegene op wiens gedrag de klacht betrekking heeft, indien noodzakelijk, in de gelegenheid te worden gehoord.
- Van het horen van de klager kan worden afgezien indien de klacht betrekking heeft op geschillen omtrent gedragingen, uitingen of beslissingen die voortvloeien uit de taakvervulling die de wet aan de beschermingsbewindvoerder (BW1), mentor (BW1), curator (BW1), bewindvoerder WSNP (Fw titel 3) of curator (Fw titel 1) stelt.
- Van het horen wordt een verslag gemaakt.

### **Artikel 10 Behandelingstermijn**

- De directie handelt de klacht binnen zes weken af.
- De directie kan de behandeling voor ten hoogste vier weken verdagen.
- Van de verdaging wordt schriftelijk mededeling gedaan aan de klager en aan degene op wiens gedrag de klacht betrekking heeft.
- Wanneer de klacht een lid van de directie treft, is het dit lid niet toegestaan aan de behandeling van de klacht deel te nemen.

### **Artikel 11 Afdoening**

- De directie stelt de klager en degene op wiens gedraging de klacht betrekking heeft schriftelijk en gemotiveerd in kennis van de bevindingen van het onderzoek naar de klacht alsmede van de eventuele conclusies die het daaraan verbindt.
- Indien binnen zes weken na voorlegging van de klacht, voor zover deze betrekking heeft op Fidinda Financiële Zorg Groep of haar medewerk(st)er(s), door de directie geen oplossing wordt bereikt zal door de directie de klacht worden voorgelegd aan de geschillencommissie van de Branchevereniging Horus. Klachten die betrekking hebben op de B.V. Fidinda Schuldsaneringen B.V. of haar medewerk(st)er(s) zijn uitgesloten van behandeling door branchevereniging Horus daar deze terzake Fidinda Schuldsaneringen B.V. niet bevoegd is.

- Wanneer een klacht wordt ingediend door een klager op wie bewind en/of mentorschap of curatele, als bedoeld in Boek 1 Bw. van toepassing is, en een minnelijke oplossing als bedoeld in artikel 5 niet mogelijk is gebleken, of wanneer de klager de bevindingen en conclusies uit het onderzoek verwerpt, zal de klacht altijd gemeld worden bij de betreffende Rechtbank sector Kanton, afdeling bewind.
- De directie zal de kantonrechter om advies of een verhoor verzoeken teneinde het geschil op te lossen. De directie zal het advies, of de conclusies van de kantonrechter aanvaarden en opvolgen.
- Wanneer een klacht wordt ingediend door een klager waarop de Wet Schuldsanering Natuurlijke Personen of het faillissement van toepassing is, en een minnelijke oplossing als bedoeld in artikel 5 niet mogelijk is gebleken, of wanneer de klager de bevindingen en conclusies uit het onderzoek verwerpt, zal de klacht altijd gemeld worden bij de Rechter-Commissaris.
- Wanneer een klacht bij de Rechter-Commissaris wordt ingediend door een klager waarop de Wet Schuldsanering Natuurlijke Personen of het faillissement van toepassing is en een klacht nog niet bij de directie van Fidinda Financiële Zorg groep is ingediend zal de directie de behandeling staken en klager dit schriftelijk mededelen.
- De directie zal de Rechter-Commissaris indien noodzakelijk om advies of een verhoor verzoeken teneinde het geschil op te lossen.
- De directie zal het advies, of de conclusies van de Rechter-Commissaris aanvaarden en opvolgen tenzij dringende redenen zich daartegen verzetten. De directie of klager kan daarna de klacht voorleggen aan de arrondissementsrechtbank die bevoegd is daarvan kennis te nemen.

#### **Artikel 12 Citeertitel, bekendmaking en werking**

- Deze regeling kan worden aangehaald als klachtenregeling van Fidinda Financiële Zorg Groep.
- De klachtenregeling wordt op verzoek toegezonden.
- Fidinda Financiële Zorg Groep maakt van het bestaan van deze regeling middels een publicatie op haar website [www.fidindagroep.nl](http://www.fidindagroep.nl) bekend.
- Deze klachtenregeling vervangt alle voorgaande klachtenregelingen van alle onderliggende B.V.'s van Fidinda Financiële Zorg Groep.
- Deze wijziging van de klachtenregeling is als gevolg van vorming van een holding structuur welke bestaat uit Fidinda Financiële Zorg Groep B.V. en al haar dochtermaatschappijen.
- Tekst en publicatiefouten voorbehouden.

#### **Klachten kunnen gericht worden aan:**

Directie Fidinda Financiële Zorg Groep  
O.v.v. "Klachtenprocedure"  
Postbus 36  
2957 ZG Nieuw-Lekkerland  
[klachten@fdfidindagroep.nl](mailto:klachten@fdfidindagroep.nl)