

---

# Klachtenreglement – Findien

Findien zal zich inspannen om de afgesproken dienstverlening zo zorgvuldig mogelijk uit te voeren. Daarbij staat het belang van de klant voorop. Van de klant wordt verwacht dat hij zorgdraagt voor volledige openheid over zijn of haar financiële situatie, zodat Findien het budget van de klant kan beheren. Mocht u als klant menen dat zaken niet naar behoren zijn uitgevoerd en uw klacht wordt naar uw mening niet of onvoldoende gehoord, dan kunt u gebruik maken van het onderstaande klachtenreglement.

## 1. Begrippen

- 1.1. Findien: Aanbieder van budgetbeheer.
- 1.2. Klant: Afnemer van budgetbeheer van Findien.
- 1.3. Klacht: Schriftelijke uiting van onvrede over de dienstverlening van Findien.
- 1.4. Klager: Diegene die een klacht indient over de dienstverlening van Findien.
- 1.5. Aangeklaagde: Diegene werkzaam bij Findien over wie een klacht is ingediend.
- 1.6. Klachtenbehandelaar: Diegene die namens Findien optreedt om klachten te behandelen.

## 2. Bereik

- 2.1. Klachten kunnen uitsluitend worden ingediend door:
  - 2.1.1. Klanten van Findien of hun wettelijke vertegenwoordiger;
  - 2.1.2. Voormalig klanten van Findien of hun wettelijke vertegenwoordiger, binnen zes maanden na het beëindigen van de dienstverleningsovereenkomst;
  - 2.1.3. Erfgenamen van de klant, tot zes maanden na het overlijden van de klant.

## 3. Klachten

- 3.1. Klachten dienen schriftelijk te worden ingediend. Dit kan per e-mail via [info@findien.nl](mailto:info@findien.nl) of per post gericht aan Findien, o.v.v. klachtenprocedure, Postbus 19069, 2500 CB Den Haag.
- 3.2. De klachtomschrijving dient minimaal te bevatten:
  - 3.2.1. Naam en adresgegevens van de klager;
  - 3.2.2. De dagtekening;
  - 3.2.3. Een omschrijving van de gebeurtenis waarover de klacht gaat;
  - 3.2.4. Waar en wanneer de gebeurtenis plaatsvond;
  - 3.2.5. Tegen wie de klacht gericht is ofwel de aangeklaagde.
- 3.3. Klachten worden niet in behandeling genomen indien:
  - 3.3.1. De klachtomschrijving niet voldoet aan de basisvereisten;
  - 3.3.2. De klacht wordt ingediend door een persoon die daartoe niet bevoegd is;
  - 3.3.3. De klacht betrekking heeft op een klacht welke reeds eerder met inachtneming van het klachtenreglement is afgedaan;
  - 3.3.4. Een gelijke klacht van dezelfde klager nog in behandeling is;

- 3.3.5. De klacht betrekking heeft op een gebeurtenis die zes maanden of langer geleden plaats heeft gevonden;
- 3.3.6. Het belang van de klager dan wel het gewicht van de klacht naar redelijke maatstaven onvoldoende is.
- 3.4. De klachten wordt niet in behandeling genomen of de behandeling wordt gestaakt indien de klager zich voor of tijdens de behandeling van dezelfde klacht tot de kantonrechter of andere burgerlijke rechter heeft gewend.

## 4. Klachtenbehandeling

- 4.1. De klachtenbehandelaar hoort de klager en de beklagde.
- 4.2. De klachtenbehandelaar gaat na of de gebeurtenis waarover geklaagd wordt:
  - 4.2.1. In strijd is met een wettelijke voorschrift of een voor Findien geldende regeling;
  - 4.2.2. In overeenstemming is met de dienstverlening waartoe de klager en Findien zich hebben verbonden;
  - 4.2.3. Na overweging van alle feiten en omstandigheden in redelijkheid toelaatbaar is.
- 4.3. De klachtenbehandelaar lost de klacht zo mogelijk door bemiddeling op en deelt het resultaat daarvan schriftelijk mede aan de klager en de beklagde.
- 4.4. Klachten worden geregistreerd en gearhiveerd.

## 5. Termijnen

- 5.1. De klager ontvangt binnen twee weken een schriftelijke bevestiging van ontvangst van de klacht.
- 5.2. De klacht wordt binnen zes weken na ontvangst afgehandeld.
- 5.3. Indien de klacht niet in behandeling wordt genomen, wordt de klager hiervan binnen twee weken na ontvangst van de klacht schriftelijk op de hoogte gesteld.

## 6. Vervolgstappen

- 6.1. Indien de klant van mening is dat Findien geen bevredigend besluit heeft genomen ten aanzien van de klacht, dan heeft de klant de mogelijkheid om de klacht voor te leggen aan een rechter die volgens het Nederlands recht bevoegd is.

## 7. Geheimhouding

- 7.1. Een ieder die bij een behandeling van een klacht betrokken is, is verplicht tot geheimhouding ten aanzien van alle der partijen betreffende gegevens die bij hen bij de behandeling van de klacht tot kennis zijn gekomen.

## 8. Citeertitel, bekendmaking en werking

- 8.1. Deze regeling kan worden aangehaald als 'klachtenreglement Findien'.
- 8.2. Het klachtenreglement is beschikbaar via de website van Findien.
- 8.3. Het klachtenreglement treedt in werking op 1 juli 2015 en geldt voor onbepaalde tijd.