

# Klachtenregeling

Zofinzo zal trachten de tenuitvoerlegging van de aan haar opgedragen taken zo zorgvuldig mogelijk te realiseren. Daarbij zal de belangenbehartiging van de betrokkenen altijd voorop staan. Mocht één van de betrokken personen of organisaties van mening zijn dat zaken niet naar behoren uitgevoerd zijn dan volgt hieronder een klachtenregeling die gebruikt kan worden om een nader onderzoek in te gelasten.

## Algemene bepalingen

### Artikel 1.

In deze regeling wordt verstaan onder:

Dienstverlening: de door Zofinzo uit te voeren werkzaamheden op het gebied van, budgetbeheer, beschermingsbewind, curatele en mentorschap.

Cliënt: de persoon waarvan een van de medewerk(st)ers van Zofinzo optreedt als (assistent) bewindvoerder, budgetbeheerder, curator of mentor.

Klacht: Het gaat om een interne klachtenregeling die bedoeld is om specifieke aandacht te vragen bij Zofinzo voor de door haar gehanteerde werkwijze. Een schriftelijk en uitdrukkelijk als klacht bij Zofinzo ingediende uiting van onvrede over de dienstverlening van Zofinzo.

### Artikel 2.

Deze regeling geldt voor cliënten van Zofinzo, alsmede voor degenen die op grond van artikel 1:379 lid 1 en 2 van het Burgerlijk Wetboek gerechtigd zijn een verzoek tot ondercuratelestelling, onderbewindstelling of mentorschap in te dienen. Zij kunnen zich bij de indiening en behandeling van klachten laten vertegenwoordigen en/of bijstaan. Zo nodig is een medewerker behulpzaam bij het op schrift stellen van een klacht.

## Klachten

### Artikel 3.

De klager kan zich telefonisch, per post of per e-mail richten tot Zofinzo. Het verdient de voorkeur om de klacht schriftelijk in te dienen.

### Artikel 4.

De klacht zal behandeld worden door Jakwint Juristen.

Dit juridisch advies kantoor stelt een onderzoek in, formuleert de klacht zo nodig nader, hoort de cliënt en tracht de klacht door bemiddeling op te lossen.

De klager ontvangt binnen veertien werkdagen een schriftelijke reactie waaruit blijkt dat zijn/haar klacht in behandeling is genomen, door wie dit behandeld wordt en op welke termijn hierover nader contact zal volgen. Dit nader contact kan bijvoorbeeld bestaan uit het verifiëren van de klacht, het uitwisselen van informatie omtrent de klacht e.d. bij de klager en/of andere personen of instanties.

### Artikel 5.

Indien binnen 6 weken na indiening van de klacht geen oplossing is bereikt dan wordt de klager door de directie schriftelijk op de hoogte gesteld dat de klacht kan worden voorgelegd aan de toezichthoudende kantonrechter.

#### **Artikel 7.**

Indien de behandeling via deze interne klachtenregeling onvoldoende resultaat heeft opgeleverd naar het oordeel van de klager kan hij/zij zich wenden tot:

– het kantongerecht dat het bewind heeft ingesteld;

#### **Artikel 8.**

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

#### **Artikel 9**

Zofinzo is niet verplicht een klacht te behandelen indien zij betrekking heeft op een klacht welke reeds eerder met inachtneming van deze regeling is afgedaan. Indien er langer dan 6 maanden tussen handeling en indiening van de klacht is verstreken. Zofinzo 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 Zofinzo de klager zo spoedig mogelijk, doch uiterlijk na 2 weken na ontvangst van de klacht schriftelijk in kennis.

#### **Artikel 10.**

Alle bij of voor zofinzo werkende personen hebben een schriftelijke verklaring afgegeven aangaande de eigen handelingsbekwaamheid, integriteit en onafhankelijkheid. Onderdeel hiervan is de plicht tot geheimhouding van alle ontvangen informatie in het kader van de uitvoering van het bewind. Deze geheimhouding strekt ook met betrekking tot deze klachtenregeling.

#### **Artikel 11.**

De directie archiveert de klachten in het centrale registratiesysteem. Zij houdt aantekening van de klacht en van de afdoening daarvan.

#### **Artikel 12.**

Alle documenten en gemaakte aantekeningen inzake een voorgelegde klacht zullen onderdeel uitmaken van het dossier van rechthebbende. Dit dossier is te alle tijde ter inzage beschikbaar voor rechthebbende.

## **Slotbepaling**

#### **Artikel 13.**

Deze regeling treedt in werking op 1 april 2025 en geldt voor onbepaalde tijd.