

Klachtenregeling 045 Bewind & Beheer

Het kan altijd gebeuren dat u niet tevreden bent over ons, onze werkzaamheden en/of onze werkwijze. Wij stellen een goede relatie met onze cliënten op prijs en daarom hebben we deze klachtenregeling opgesteld. Deze klachtenregeling is van toepassing op al onze diensten, de overeenkomsten, klachten en onze werkzaamheden.

Wie kan een klacht indienen?

Iedereen mag een klacht indienen. In ieder geval kan een klacht wordt ingediend door degene die gerechtigd is de onderbewindstelling te verzoeken als bedoeld in artikel 379 lid 1 en 2 Burgerlijk Wetboek. Gedacht kan worden aan:

- Degene die onder bewind staat
- Echtgenoot of partner
- Familieleden tot in de 4^e graad (ouders, grootouders, kinderen, kleinkinderen, broers/zussen, ooms/tantes & neven/ nichten)
- Voogd of stiefouder als u nog minderjarig bent
- De instelling die u verzorgt of begeleidt
- Bij verkwisting/ problematische schulden: College van Burgemeester & Wethouders
- Voormalige cliënten
- Erfgenamen van cliënten

Hoe een klacht indienen?

Een klacht kan schriftelijk (e-mail, post, klachtenformulier, website enz.) of mondeling ingediend worden.

Een klacht dient ten minste te bevatten:

- NAW gegevens van de klager;
- Datum;
- Naam van de bewindvoerder waartegen de klacht gericht is;
- Omschrijving van de klacht

U ontvangt **binnen 3 werkdagen** een ontvangstbevestiging (per e-mail) van uw klacht.

Behandelingstermijn

Een klacht wordt binnen 6 weken afgewikkeld.

Behandeling klacht

Klachten worden conform deze klachtenregeling afgehandeld. Maar we houden het volgende in ieder geval in acht:

- We horen u altijd telefonisch
- We proberen u klacht zo snel mogelijk op te lossen. Als we een klacht niet direct kunnen oplossen dan gaan we het een en ander uitzoeken. Wij informeren u hierover per e-mail
- Om tot een weloverwogen oordeel te kunnen komen bestuderen wij de klacht

De klacht zal worden behandeld door een andere bewindvoerder, dan degene waartegen de klacht is gericht, tenzij het de bewindvoerder zelf betreft. Als het niet mogelijk is dat een ander de klacht behandelt, bijvoorbeeld omdat de bewindvoerder zelfstandig opereert en geen werknemers heeft, handelt 045 Bewind & Beheer de klacht zelf af. Bij ongegrondverklaring van de klacht kunt u bij een ander met uw klacht terecht, bijvoorbeeld een andere bewindvoerder.

Bij de behandeling van een klacht gaan we altijd na of de klacht:

- In strijd is met een wettelijk voorschrift of een voor ons geldende regeling
- In strijd is met de kwaliteit, professionaliteit, dienstverleningstandaard en werkprocessen
- In overeenstemming is met onze dienstverlening en/of werkwijze
- Redelijk en billijk is

045 Bewind & Beheer archiveert alle ingediende klachten. Zij houdt aantekening van de klacht en van de afdoening daarvan.

Een klacht hoeft niet conform deze klachtenregeling in behandeling te worden genomen, indien:

- Het een gedraging en/of uitlating betreft die langer dan een jaar voor indiening van de klacht heeft plaatsgevonden;
- De klacht anoniem is ingediend;

Als we een klacht niet in behandeling kunnen nemen dan delen wij dat u binnen 2 weken na ontvangst van de klacht mede.

Uitkomst klacht

We zullen u altijd schriftelijk in kennis stellen over de uitkomst van de klacht

Een klacht kan gegrond of ongegrond verklaard worden. Indien een klacht ongegrond wordt verklaard dan zullen wij een toelichting geven.

Bij gegrond verklaring wordt vermeld of en zo ja welke gevolgen de organisatie hieraan verbindt. Het kan bijvoorbeeld gaan om het uitspreken van een verontschuldiging, de vergoeding van kosten of de aanpassing van onze werkwijze en/of werkprocessen.

Klacht indienen bij de kantonrechter

Het is ook mogelijk uw klacht schriftelijk kenbaar te maken bij de toezichthoudende kantonrechter. De kantonrechter is degene aan wie 045 Bewind & Beheer verantwoording af moet leggen. De kantonrechter zal de klacht onderzoeken en indien nodig een zitting plannen om hoor en wederhoor te plegen bij zowel u als 045 Bewind & Beheer.

Klachtenformulier 045 Bewind & Beheer

Voorletters en naam:

Straat & huisnummer :

Postcode & Woonplaats :

Telefoonnummer :

Email adres :

Heeft u over uw klacht al eerder contact opgenomen met uw bewindvoerder?

☐ Ja

☐ Nee

Wanneer heeft u contact opgenomen?

Wat was het resultaat van dit contact?

.....
.....
.....

Geef een duidelijke omschrijving van uw klacht

.....
.....
.....
.....
.....

Wat kunnen wij doen om uw klacht op te lossen?

.....
.....
.....

Datum:

Handtekening: