

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?

De volgende personen/instellingen kunnen een klacht indienen:

- 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

Hoe een klacht indienen?

Als u een klacht heeft dan kunt u deze per e-mail (info@045bewind.nl) of per post (Postbus 31027, 6370 AA Landgraaf) indienen. Wij stellen het op prijs als u uw klacht voorziet van uw NAW – gegevens en een motivatie.

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

Behandeling klacht

Wij bepalen de behandeling van uw klacht. 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

Een klacht wordt altijd **binnen 4 weken** afgehandeld.

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

We zullen u altijd schriftelijk in kennis stellen over de uitkomst van de klacht. Ook informeren wij u over de eventueel verdere maatregelen die naar aanleiding van de bevindingen genomen zijn of genomen worden.

Niet in behandeling van een klacht

Een klacht hoeft niet 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.



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

Helaas kunnen wij de volgende klachten niet in behandeling nemen indien:

- De klacht anoniem wordt ingediend;
- De klacht voor of tijdens de behandeling van de klacht voorgelegd wordt aan de rechter.

Klacht indienen bij de kantonrechter

Bent u het niet eens met de beslissing of de afhandeling van uw klacht? Het is ook mogelijk uw klacht schriftelijk kenbaar te maken bij de 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: