

## Klachtenreglement Hakvoort-Bewindvoering

Hakvoort-Bewindvoering wil er alles aan doen om u tevreden te stellen over haar werkzaamheden. Mocht u desondanks niet tevreden zijn over de dienstverlening, dan wil Hakvoort-Bewindvoering er graag samen met u uitkomen. Wanneer u van mening bent dat Hakvoort-Bewindvoering in gebreke blijft, kunt u onderstaande procedure volgen.

### 1. Begripsbepaling

Organisatie:	Hakvoort-Bewindvoering
Bewindvoerder:	AJIM Hakvoort
Cliënt:	Een onder bewind gestelde, over wie de organisatie tot bewindvoerder is benoemd of iemand met wie de organisatie een overeenkomst tot Budgetbeheer heeft gesloten.
Bezwaar:	Een mondeling of schriftelijk aan Hakvoort-Bewindvoering ter kennis gebrachte uiting van onvrede over de dienstverlening van Hakvoort-Bewindvoering.
Klacht:	Een schriftelijk en uitdrukkelijk als klacht bij Hakvoort-Bewindvoering ingediende uiting van onvrede over de dienstverlening van Hakvoort-Bewindvoering.

### 2. Regeling

Deze regeling geldt uitsluitend voor cliënten van Hakvoort-Bewindvoering. Zij kunnen zich bij de indiening en behandeling van een bezwaar of klacht door iemand laten vertegenwoordigen en/of bijstaan. Zo nodig is Hakvoort-Bewindvoering de cliënt behulpzaam bij het op schrift stellen van een bezwaar of klacht.

### 3. Bezwaren

Een bezwaar wordt zo spoedig mogelijk doch in ieder geval binnen **1 maand** behandeld door de bewindvoerder van de organisatie. Deze tracht het bezwaar telefonisch of schriftelijk in overleg met de cliënt op te lossen. Is de cliënt niet tevreden gesteld dan kan hij/zij een klacht indienen. Het bezwaar wordt vastgelegd in het dossier van de cliënt en daarbij ook het verloop en/of de uitkomst ervan.

### 4. Klachten

De klacht wordt schriftelijk ingediend bij de hierboven genoemde bewindvoerder. Na ontvangst zal de klacht zo spoedig mogelijk behandeld worden door de bewindvoerder, doch uiterlijk binnen 1 maand na ontvangst. De bewindvoerder zal nagaan of de klacht door bemiddeling kan worden opgelost. Lukt dit dan ontvangt de cliënt daarvan schriftelijk bericht.

Een klacht hoeft niet in behandeling te worden genomen of wordt gestaakt indien:

- het een gedraging en/of uitlating betreft die langer dan een jaar voor indiening van de klacht heeft/hebben plaatsgevonden.
- als de cliënt zich voor of tijdens de behandeling ter zake van hetzelfde bezwaar of dezelfde klacht tot de kantonrechter of een andere burgerlijke rechter heeft gewend.

De klacht kan door de bewindvoerder ongegrond verklaard worden. Hiervan zal de cliënt schriftelijk over worden geïnformeerd. Wanneer de interne klachtenprocedure is doorlopen en cliënt ontevreden is over het geboekte resultaat, is het mogelijk beroep aan te tekenen bij de Nederlandse Beroepsvereniging voor Professionele (beschermings)Bewindvoerders (NBPB)

Alle schriftelijke klachten en de afhandeling hiervan, worden bijgehouden in een klachtenregister. Deze regeling treedt in werking op 1 november 2013 en geldt voor onbepaalde tijd.