

Klachtenreglement Van Hattem Bewindvoering B.V.

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

1. Begripsbepaling

Organisatie	: Van Hattem Bewindvoering B.V.
Bewindvoerder	: E.H.A.M.van Hattem
Cliënt	: een onder bewind gestelde, over wie de organisatie tot bewindvoerder is benoemd of iemand met wie de organisatie een overeenkomst tot inkomensbeheer heeft gesloten.
Bezwaar	: een schriftelijk ter kennis van de organisatie gebrachte uiting van onvrede over de dienstverlening van de organisatie.
Klacht	: een schriftelijk bij de collega ingediende uiting van onvrede over de dienstverlening van de organisatie.

2. 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.

3. Klachten

De klacht wordt schriftelijk ingediend bij de hierboven genoemde bewindvoerder. Deze dient gestuurd te worden naar:

Van Hattem Bewindvoering B.V.
o.v.v. Klacht
Postbus 745
1200 AS Hilversum

De klacht wordt zo spoedig mogelijk behandeld door de bewindvoerder. Deze zal nagaan of de klacht door bemiddeling kan worden opgelost.

De klacht kan door de bewindvoerder ongegrond verklaard worden. Hiervan zal de cliënt schriftelijk over worden geïnformeerd.

Deze regeling treedt in werking op 1 januari 2018 en geldt voor onbepaalde tijd.