



## KLACHTENREGELING

Er kan altijd een situatie ontstaan dat u niet tevreden bent met onze dienstverlening. Ons motto is dat we eerst met elkaar praten voordat we zaken laten escaleren. Hieronder leest u hoe wij omgaan met onze klachten.

1. **Toepassing:** Deze klachtenregeling is van toepassing op onze dienstverlening inzake bewindvoering, curatele en/of mentorschap.
2. **Ontvankelijk:** Dit is een term die inhoudt dat u op tijd bent geweest met uw klacht. Als uw dossier al is gesloten dan heeft u twee jaar de tijd om een klacht in te dienen. Als hetgeen waarover u uw klacht wilt indienen langer dan twee jaar geleden is, zullen wij die helaas niet meer behandelen.
3. **Onvolledig:** U dient al het benodigde bij een klacht mee te sturen. Dient u de klacht in namens iemand anders dient u een schriftelijke machtiging te verstrekken.
4. **Manier van klacht indienen:** Wij geloven dat er geen verschil hoeft te zijn in de wijze van een klacht indienen. Dat kan mondeling of schriftelijk. In ieder geval als je een klacht in wil dienen bel je ons eerst en als we er dan nog niet uit komen geven we je de contactgegevens van de klachtbehandelaar.
5. **Beslistermijn:** De klacht wordt in principe binnen zes weken afgehandeld. We kunnen vragen of we meer tijd mogen hebben, sommige klachten kunnen namelijk tijdrovend zijn. Dan mogen we maximaal de termijn met zes weken verlengen.
6. **Privacy:** Indien u een klacht indient moet er inhoudelijke informatie met de klachtbehandelaar worden gedeeld. Bij het indienen van die klacht geef je daarvoor toestemming.
7. **Consequenties:** Wij brengen zowel de klager als de beklaagde in kennis van onze bevindingen en eventuele consequenties. Indien blijkt dat de klacht ongegrond is of een te klein is voor een klachtbehandeling en u structureel blijft klagen en die ook ongegrond zijn kan dit ook voor u financiële consequenties hebben. Wij kunnen de tijd die wij besteed hebben aan uw klacht conform onze tarieven in rekening brengen.
8. **Geheimhouding:** Beide partijen horen er voor zorg te dragen voor geheimhouding inzake de inhoud van en de klacht zelf. Het is niet toegestaan aan derde enige uiting hierover te doen. De partij die dit artikel schendt kan de kosten in rekening brengen die gemaakt moeten worden om de geheimhouding in stand te houden en de uiting voor te leggen aan de toezichthoudende rechter.
9. **Klachten worden maximaal vijf jaar digitaal bewaard.**
10. **Niet eens met de klachtafhandeling:** Als je het niet eens bent met de klachtafhandeling kan je altijd stappen naar de rechter commissaris om die te vragen om de klachtbehandeling te onderzoeken.