

# Klachtenregeling

## **Ontevreden over onze dienstverlening?**

Samen in Bewind zal er alles aan doen om u zo goed mogelijk van dienst te zijn. Toch kan het voorkomen dat u ontevreden bent over een bepaald aspect van onze dienstverlening.

## **Wie kan een klacht indienen?**

Een ieder die gerechtigd is om een onderbewindstelling aan te vragen, mag een klacht indienen. Dit zijn: de betrokkene zelf, de partner, naaste familieleden en de instelling waar de betrokkene wordt verzorgd of door wordt begeleid.

## **Bezwaar of klacht?**

Wanneer u ontevreden bent over de kwaliteit van de dienstverlening of over de declaratie van Samen in Bewind, verzoeken wij u uw bezwaren eerst voor te leggen aan uw bewindvoerder (of curator). Deze zal in overleg met u zo snel mogelijk een oplossing voor het gerezen probleem proberen te vinden. De bewindvoerder zal deze oplossing altijd schriftelijk aan u bevestigen.

Mocht het overleg in uw ogen niet tot een bevredigend resultaat leiden dan kunt u een officiële klacht indienen. Dit dient u altijd schriftelijk te doen. Om te zien waar u klacht aan moet voldoen, kunt u bij Samen in Bewind de interne klachtenprocedure opvragen.

Klachten worden zo spoedig mogelijk doch uiterlijk binnen 4 weken behandeld door de bewindvoerder. Deze stelt een onderzoek in, formuleert de klacht zo nodig nader, verheldert de mogelijkheden en de onmogelijkheden en tracht de klacht op te lossen. De bewindvoerder deelt de conclusie schriftelijk aan u mee.

## **Klachtencommissie BPBI**

Samen in Bewind is aangesloten bij de branchevereniging professionele bewindvoerders en inkomensbeheerders (BPBI). Een klacht bij de klachtencommissie van de branchevereniging professionele bewindvoerders en inkomensbeheerders kunt u pas indienen nadat u de klacht aan ons kantoor heeft voorgelegd en de afhandeling hiervan niet tot een bevredigende oplossing heeft geleid. U kunt de klacht tot uiterlijk 12 maanden na de datum van de schriftelijke reactie van ons kantoor indienen. Deze weg staat ook voor u open wanneer ons kantoor niet binnen 6 weken na het indienen van uw klacht schriftelijk hierop heeft gereageerd.

Branchevereniging



Dorpsstraat 24 AB

2912 CB Nieuwerkerk ad IJssel.

U kunt zich ook wenden tot de kantonrechter die het bewind heeft uitgesproken.

Het adres is:

Rechtbank Limburg Team Toezicht

Postbus 1989

6201 BZ Maastricht

Tel. 088-361 1667 (op werkdagen van 9.00 tot 12.00 uur)

Samen in Bewind handelt klachten af onder strikte geheimhouding en bewaakt de privacy van de klagers in (jaar)verslaglegging.

Deze regeling treedt in werking op 1 mei 2016 en geldt voor onbepaalde tijd.