

Ontevredenheid over bewindvoerder/curator/mentor

Wanneer een cliënt of hulpverlener ontevreden is over de wijze waarop een van de bewindvoerders/curatoren/mentoren een dossier behandelt dan kan hij/zij dit kenbaar maken bij de betreffende medewerker. Doel hiervan is samen een oplossing te vinden voor het probleem.

Het indienen van een klacht

Indien de ontevredene niet tot een oplossing is gekomen met zijn/haar bewindvoerder/curator/mentor dan kan er een schriftelijke klacht ingediend worden ter attentie van de kwaliteitsmanager. Dit kan ook een klacht over de organisatie betreffen. De kwaliteitsmanager zal onderzoek verrichten en binnen drie weken een schriftelijke reactie geven. Mocht deze termijn niet haalbaar zijn dan zal dit schriftelijk aan de klager kenbaar worden gemaakt. De kwaliteitsmanager zal ook de locatiemanager op de hoogte stellen van de gestarte klachtenprocedure.

Klachtenreglement branchevereniging

Indien de klager van mening is dat zijn/haar klacht niet naar behoren is afgehandeld dan kan deze schriftelijk een klacht indienen bij de onafhankelijke klachtencommissie van branchevereniging Horus. Het klachtenreglement hiervan vindt u op onze website, of op de website van Horus: www.horus.nl. Een klacht bij Horus moet schriftelijk worden ingediend bij het verenigingsbureau. De klacht dient te bevatten:

- a. De naam, het adres, de woon- of vestigingsplaats van zowel klager als het bewindvoerderskantoor;
- b. De feiten en gronden waarop de klacht berust en de daarbij behorende bewijsstukken.

Schade

Indien een cliënt financiële schade heeft geleden door onjuist of nalatig handelen van een van de medewerkers dan zal de directie door de kwaliteitsmanager geïnformeerd worden en zal al dan niet gezocht worden naar een passende oplossing. BBT/BCN/BON/BA hebben een beroepsaansprakelijkheidsverzekering. Vergoeding van geleden schade kan door de directie/kwaliteitsmanager worden voorgelegd aan de verzekeraar.