

Klachtenreglement

Klacht over mentor, bewindvoerder of curator

Wanneer een cliënt of hulpverlener ontevreden is over de wijze waarop een van de mentoren, bewindvoerders of curators een dossier behandelt, kan hij/zij dit kenbaar maken bij de betreffende medewerker en deze zal de leidinggevende informeren. Samen met de leidinggevende zal worden gezocht naar een mogelijke oplossing en zal er binnen twee weken een reactie volgen. Mocht deze termijn niet haalbaar zijn dan zal dit schriftelijk aan de klager kenbaar worden gemaakt.

Indien de klager niet tevreden is over de afhandeling van de melding, kan een schriftelijke klacht rechtstreeks bij de leidinggevende worden ingediend. Deze zal in overleg met de directie binnen drie weken een schriftelijke reactie geven. Mocht deze termijn niet haalbaar zijn, zal dit schriftelijk aan de klager kenbaar worden gemaakt.

Klacht over leidinggevende

Gaat de klacht over de leidinggevende van het kantoor, dan zal de leidinggevende van een andere vestiging de klacht afhandelen en in overleg met de directie binnen drie weken een schriftelijke reactie geven. Mocht deze termijn niet haalbaar zijn, zal dit schriftelijk aan de klager kenbaar worden gemaakt.

Klacht over organisatie

Wanneer een cliënt of hulpverlener een klacht heeft over de organisatie, kan deze de klacht schriftelijk kenbaar maken bij de leidinggevende van de vestiging in kwestie. Deze zal vervolgens de directie informeren over de binnengekomen klacht en de afhandeling c.q. oplossing hiervan. De leidinggevende zal de klager binnen drie weken hierover informeren. Mocht deze termijn niet haalbaar zijn, zal dit schriftelijk aan de klager kenbaar worden gemaakt.

Is de klager het nog niet eens met deze klachtafhandeling dan treedt het klachtenreglement van de branchevereniging in werking.

Schade

Indien een cliënt financiële schade heeft geleden door onjuist handelen van een van de medewerkers zal de directie door de leidinggevende geïnformeerd worden en zal gezocht worden naar een passende oplossing. In geval van een claim is er een beroepsaansprakelijkheidsverzekering.

Klachtenreglement branchevereniging

Indien de klager van mening is dat zijn klacht niet naar behoren is afgehandeld, kan deze schriftelijk een klacht indienen bij branchevereniging VeWeVe. Het klachtenreglement hiervan is te vinden op onze website of op de website van VeWeVe (www.veweve.nl). Bij het indienen van een klacht bij VeWeVe is de klager hiervoor € 25,- verschuldigd. De klachtencommissie kan bepalen dat het bedrag dient te worden teruggestort indien de klacht gegrond wordt verklaard.

Rechtbank

Het staat de cliënt altijd vrij een klacht in te dienen bij de rechtbank waar het dossier in behandeling is. De kantonrechter zal de cliënt in dat geval verzoeken in gesprek te gaan met de bewindvoerder/curator over de klacht. Om het proces soepel te laten verlopen verzoeken wij de cliënt daarom eerst de bovengenoemde klachtenprocedure binnen onze organisatie te volgen alvorens een brief te schrijven aan de rechtbank.