Klachtenreglement Budsior Beschermingsbewind en Mentorschap

U heeft een klacht

- U bent niet tevreden over mijn dienstverlening
- Uw klacht kan gaan over gedragingen, handelingen en/of uitlatingen van uw bewindvoerder/mentor
- Is de gedraging, handeling en/of uitlating waarover u klaagt langer dan een jaar geleden? Dan wordt uw klacht niet in behandeling genomen. U hoort dit dan binnen 6 weken.

Hoe dient u de klacht in

- U kunt uw klacht per post sturen naar Budsior Bewindvoering en Mentorschap:
  Postbus 1776
  1200 BT Hilversum
- U kunt uw klacht mailen naar info@budsior.nl
- Een klacht kan uitsluitend worden ingediend door de client en/of door degene die gerechtigd is de bewindvoering te verzoeken als bedoeld in artikel 432, eerste en tweede lid, van Boek 1 van het Burgerlijk Wetboek of door degene die bevoegd is het mentorschap te verzoeken, zoals beschreven in artikel 451, eerste en tweede lid, van Boek 1 van het Burgerlijk Wetboek

Wanneer krijgt u een reactie

- U krijgt binnen 5 werkdagen een schriftelijke ontvangstbevestiging van uw klacht.
- U krijgt binnen 6 weken een inhoudelijke reactie op uw klacht.

Hoe wordt de klacht behandeld

- De bewindvoerder/mentor stelt een onderzoek in en formuleert de klacht zo nodig nader. De bewindvoerder hoort de indiener en/of de cliënt. Als de indiener een ander is dan de cliënt zelf, kan uitvoerder ook de cliënt horen.
  De bewindvoerder lost de klacht waar mogelijk op via bemiddeling /overleg over mogelijke oplossingen.
- U wordt schriftelijk en gemotiveerd in kennis gesteld van de bevindingen van het onderzoek naar de klacht alsmede van de eventuele verdere maatregelen die naar aanleiding van de bevindingen ondernomen zijn of zullen worden.
- Budsior Beschermingsbewind en Mentorschap registreert alle klachten en de uitkomsten van het onderzoek.
- Alle bezwaren en klachten van klanten worden met geheimhouding behandeld.
  Als er informatie van derden hiervoor nodig is, vraag ik vooraf om toestemming.
- Indien de klacht ongegrond wordt verklaard kan de klacht bij de toezichthoudend kantonrechter worden ingediend.

Als u niet tevreden bent met de uitkomst

- Wanneer de interne klachtenprocedure is doorlopen en u bent ontevreden over de uitkomst, dan kunt u de lokale of landelijke ombudsman vragen de klachtbehandeling te onderzoeken.