

Heeft u een klacht, dan zijn er voor u de volgende mogelijkheden.

1. U kunt gebruik maken van de klachtenregeling die hieronder te lezen is.
2. U kunt de zaak voorleggen aan de geschillencommissie van de branchevereniging.
3. U kunt een brief sturen aan de kantonrechter.

KLACHTENREGELING HESSEL BEWINDVOERING

Algemene bepalingen

Artikel 1 – definities

In deze regeling wordt verstaan onder

De organisatie: Hessel bewindvoering, geregistreerd bij de Kamer van Koophandel met nummer 63180421.

Bewindvoerder: degene die door de rechter is aangesteld om het bewind te voeren over de vermogensbestanddelen van de cliënt.

Cliënt: de persoon die door de rechter bij de bewindvoerder onder bewind is gesteld en in dit geval de klacht indient.

Klacht: een schriftelijke uiting van onvrede over de dienstverlening van de organisatie aan de cliënt.

Artikel 2 – wijze van indienen

De cliënt stelt de klacht op schrift via het klachtenformulier en stuurt deze per mail of post naar de organisatie.

Indien de cliënt niet in het bezit is van het klachtenformulier, dan kan deze door de cliënt worden opgevraagd bij de organisatie.

De schriftelijke klacht dient in ieder geval te bevatten:

- De naam en handtekening van de cliënt.
- De datum van het indienen van de klacht.
- De datum waarop de handeling (of nalatigheid) heeft plaatsgevonden.
- De werknemer van de organisatie tegen wie de klacht is gericht.

De klacht kan worden verstuurd naar mailadres info@hesselbewindvoering.nl of naar Postbus 599, 3900 AN Veenendaal.

De klacht mag niet later ingediend zijn dan één jaar na de ontstaansdatum.

Artikel 3 – wijze van afhandelen

De cliënt ontvangt binnen 8 dagen nadat de organisatie de klacht heeft ontvangen een ontvangstbevestiging.

De organisatie doet onderzoek naar de klacht en hoort de cliënt per mail of telefonisch.

Bij behandeling van de klacht gaat de organisatie na op de klacht:

- In strijd is met een wettelijk voorschrift of een voor de organisatie geldende regeling.
- In overeenstemming is met de dienstverlening waartoe de organisatie zich heeft verbonden.
- Na afweging van alle feiten en omstandigheden in redelijkheid toelaatbaar is.

Wanneer een klacht gegrond is verklaard wordt nagegaan welke wijzigingen doorgevoerd moeten worden in procedures en/of bedrijfsvoering teneinde deze klachten in de toekomst te voorkomen. Indien er verdere schade is geleden door de cliënt wordt de organisatie een voorstel gedaan tot schadeloosstelling.

Wanneer de klacht ongegrond blijkt te zijn ontvangt de cliënt hierover schriftelijk bericht. In dit bericht wordt nader toegelicht wat de redenen zijn om de klacht ongegrond te verklaren. Indien de cliënt het niet eens is met de ongegrond verklaring dan kan hij, wanneer dit nog niet is gedaan, een klacht indienen bij de branchevereniging en/of de kantonrechter.

De klacht wordt binnen 6 weken na indienen van de klacht afgehandeld. De organisatie stelt de cliënt schriftelijk op de hoogte van de uitkomst.

De klacht wordt door de organisatie opgenomen in het klachtenregister van de organisatie. De uitkomst van de afhandeling van de klacht wordt eveneens in dat register opgenomen.

Artikel 4 – overige bepalingen

Als gedurende het proces van afhandeling de cliënt zijn of haar klacht ook indient bij de rechter dan zal verdere afhandeling door de organisatie worden gestaakt in afwachting van een uitspraak van de rechter.

De cliënt en de organisatie zijn tot geheimhouding verplicht. Dit betekent dat zij alle informatie waarvan zij in, of in verband met, de uitoefening van hun functie kennis dragen niet verder bekend zullen maken dan strikt noodzakelijk is voor de uitvoering van hun taken zoals deze zijn vastgelegd in dit reglement.

Deze regeling treedt in werking op 1 januari 2020 en geldt voor onbepaalde tijd. Aan deze regeling wordt bekendheid gegeven door publicatie op de website.