
Klachtenregeling

Artikel 1

In deze regeling wordt verstaan onder:

- Organisatie: Grip Bewind
- Bewindvoerder: Mia van der A, Sanne van der Aa
- Brancheorganisatie: Nederlandse Branchevereniging voor Professionele Bewindvoerders
- Cliënt: een onderbewindgestelde bij wie Grip Bewind tot bewindvoerder is benoemd.
- Klacht: een schriftelijk en uitdrukkelijk als klacht ingediende uiting van onvrede over de dienstverlening van Grip Bewind

Artikel 2

Deze regeling geldt uitsluitend voor cliënten van de organisatie. Zij kunnen zich bij de indiening en behandeling van bezwaren en klachten door iemand laten vertegenwoordigen en/of bijstaan. Een klacht dient schriftelijk te worden ingediend en voorzien zijn van het volgende:

- Naam en adres van de melder
- De datum van vermelding van het bezwaar of de klacht
- Een omschrijving van het bezwaar of de klacht
- Naam en relatie met cliënt van de eventuele ondersteuner

De cliënt ontvangt **binnen 5 werkdagen** een ontvangstbevestiging.

Artikel 3

Een klacht wordt zo spoedig mogelijk behandeld door een bewindvoerder. Deze zal nagaan of de klacht door bemiddeling kan worden opgelost. Lukt dit dan ontvangt de cliënt daarvan schriftelijk bericht. Indien binnen twee maanden na indiening van de klacht geen oplossing is gevonden, wordt de klacht door de bewindvoerder voorgelegd aan een onafhankelijke bewindvoerder. Komt dit nog niet tot een oplossing, dan wordt de branchevereniging om advies gevraagd. De klacht kan door de bewindvoerder ongegrond verklaard worden. Hiervan zal de cliënt schriftelijk over worden geïnformeerd.

Artikel 4

De onderneming administreert en registreert binnengekomen klachten en zorgt voor de voortgangscntrole.

Artikel 5

Eenieder die bij een behandeling van een bezwaar of klacht is betrokken, is verplicht tot geheimhouding ten aanzien van alle de partijen betreffende gegevens die hen bij de behandeling van het verschil ter kennis zijn gekomen.

Melding van de klacht:

Naam cliënt:.....

Naam, adres, telefoonnummer en relatie van de eventuele ondersteuner:.....

.....

.....

Datum:.....

Beschrijving klacht (u kunt de beschrijving ook in een bijlage toevoegen):

Stuur of e-mail (scan) het formulier naar Grip Bewind (zie contactgegevens).