**Klachtenprocedure

Wat is een klacht?**Een klacht is een schriftelijke melding van ontevredenheid over de dienstverlening van de organisatie.
 **Wie kan een klacht indienen?**Iemand die onder bewind staat en voor wie de organisatie als bewindvoerder is aangesteld.
Iemand die een inkomensbeheer-overeenkomst heeft met de organisatie. **Hoe dien je een klacht in?
Een klacht moet schriftelijk en goed onderbouwd worden ingediend. Zorg dat je de volgende gegevens vermeldt:**

* Je naam en adres
* De datum waarop je de klacht indient
* Een beschrijving van het probleem en wanneer dit gebeurde
* Je handtekening

Als deze gegevens niet compleet zijn, wordt de klacht niet behandeld. Je ontvangt hierover binnen 5 werkdagen bericht.
 **Waar stuur je de klacht naartoe?**
Stuur je klacht per post naar:

**Beschermingsbewind H. Vrede**
**Postbus 22072
1302 CB Almere

Advies vooraf:** Lees eerst goed de taakomschrijving van de bewindvoerder. Deze kun je vinden op:

* [www.nd-beschermingsbewind.nl](http://www.nd-beschermingsbewind.nl)
* [www.nbbi.eu](http://www.nbbi.eu)
* [www.rechtspraak.nl](http://www.rechtspraak.nl)

**Wat gebeurt er met je klacht?**

* De bewindvoerder bekijkt je klacht en probeert een oplossing te vinden.
* Binnen 14 dagen ontvang je een schriftelijk antwoord
* Als je niet tevreden bent met de reactie, kun je de klacht voorleggen aan de branchevereniging NBBI ([www.nbbi.eu](http://www.nbbi.eu)).

- Ben je daarna nog niet tevreden? Dan kun je naar de kantonrechter stappen.

 **Snelle oplossing (minnelijke afhandeling)**De bewindvoerder kijkt eerst of de klacht op een eenvoudige manier kan worden opgelost. Lukt dat, dan stopt de verdere klachtenprocedure.

**Wanneer wordt een klacht niet behandeld?**De bewindvoerder hoeft een klacht niet te behandelen, als:

* De klacht al eerder volgens deze procedure is afgehandeld.
* Er meer dan 4 weken zijn verstreken sinds de gebeurtenis waarover je klaagt.
* De klacht als onbelangrijk wordt beschouwd.

Als je klacht niet wordt behandeld, krijg je hierover binnen 5 werkdagen bericht.
 **Mondelinge toelichting**Je mag je klacht mondeling toelichten. Hiervan wordt een verslag gemaakt, dat je ontvangt.
 **Bezwaar maken**Een bezwaar wordt binnen 1 maand behandeld. De bewindvoerder probeert het telefonisch of schriftelijk op te lossen. Lukt dit niet, dan kun je alsnog een klacht indienen. Het bezwaar en de uitkomst worden vastgelegd in je dossier.

Dit is de klachtenprocedure. Heb je vragen? Neem dan contact op met de bewindvoerder.