

**Klachtenprocedure Alwara Vermogensbeheer en bewindvoering B.V.
versie 1.1, 2019**

KLACHT OVER EEN MEDEWERKER

Wanneer een cliënt of hulpverlener ontevreden is over de wijze waarop een van onze professionals 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 volgt er binnen twee weken een reactie. 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 DE ORGANISATIE

Wanneer een cliënt of hulpverlener een klacht heeft over Alwara, kan deze de klacht schriftelijk kenbaar maken bij de leidinggevende van de betreffende vestiging. 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.

KLACHTENREGLEMENT BRANCHEVERENIGING

Indien de klager van mening is dat zijn klacht niet naar behoren is afgehandeld, kan deze schriftelijk een klacht indienen bij de onafhankelijke klachtencommissie van branchevereniging BPBI. Het klachtenreglement hiervan vindt u op onze website of op de website van de BPBI: www.bpbi.nl

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.

RECHTBANK

Het staat de cliënt altijd vrij een klacht in te dienen bij de rechtbank waar het dossier in behandeling is, mits de cliënt onder bewind is gesteld. De rechtbank zal de cliënt in dat geval verzoeken in gesprek te gaan met de bewindvoerder 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.