



Klachtenprocedure Bobeldijk Financiële Zorgverlening

Algemene bepalingen

- De klacht dient bij voorkeur schriftelijk, dan wel mondeling, ingediend te worden bij Bobeldijk Financiële Zorgverlening en duidelijk als zodanig herkenbaar te zijn.
- Na ontvangst van de klacht, ontvangt de klager binnen 5 werkdagen een schriftelijke ontvangstbevestiging.
- De klacht hoeft niet in behandeling te worden genomen indien het een gedraging en/of uitlating betreft die langer dan een jaar voor indiening van de klacht heeft plaatsgevonden.
- Van het niet in behandeling nemen van de klacht wordt de klager binnen een termijn van 4 weken na ontvangst van de klacht schriftelijk in kennis gesteld.

Wie kan een klacht indienen?

- De cliënt c.q. de wettelijke vertegenwoordiger.
- De voormalige cliënt c.q. de wettelijke vertegenwoordiger.
- Erfgenamen van de cliënt.

Wat moet de klacht in ieder geval bevatten?

- Naam, adres, woon- of verblijfplaats van de klager.
- De feiten en gronden waarop de klacht berust en de daarbij behorende bewijsstukken.
- In geval de cliënt zich door een derde laat vertegenwoordigen dient hiervoor een volmacht te worden overgelegd.

Behandeling na ontvangst van de klacht

- De klager krijgt de gelegenheid om de klacht nader toe te lichten. Dit kan hij/zij schriftelijk of telefonisch doen. Bij een telefonische toelichting maakt Bobeldijk Financiële Zorgverlening verslag van het gesprek dat aan de klager wordt toegezonden.
- De klacht zal binnen een periode van 6 weken na indiening van de klacht worden afgehandeld.
- De klager 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.
- Indien onderling niet tot een oplossing wordt gekomen, kan indien er sprake is van een wettelijke beschermingsmaatregel zoals curatele, beschermingsbewind of mentorschap conform het Klachtenreglement van Horus de klacht bij de klachtencommissie van Horus worden ingediend.