Klachtenreglement

- De klacht kan per post of per e-mail bij Berentsen Bewind worden ingediend.
- Een klacht wordt pas als zodanig behandeld indien uit het onderwerp of de inhoud blijkt dat het een klacht betreft. Bij twijfel wordt met de vermoedelijke klager contact opgenomen om vast te stellen of het om een klacht gaat.
- Klachten worden slechts in behandeling genomen indien de klacht wordt ingediend door een belanghebbend persoon of instantie. Belanghebbenden zijn de personen of instanties die bevoegd zijn om bewind, mentorschap of curatele aan te vragen. Hierbij wordt verwezen naar artikel 1:379 lid 1 en 2 BW voor curatele, artikel 1:432 lid 1 en 2 BW voor bewind en artikel 1:451 lid 1 en 2 BW voor mentorschap.
- Een klacht over een gedraging en/of uitlating, die langer dan één jaar voor indiening van de klacht heeft plaatsgevonden, wordt niet in behandeling genomen.
- Na ontvangst van de klacht ontvangt de klager binnen vijf werkdagen een schriftelijke ontvangstbevestiging.
- Van het niet in behandeling nemen van de klacht wordt de klager binnen vijf werkdagen na ontvangst van de klacht per post of per e-mail in kennis gesteld.
- Een klacht kan zowel betrekking hebben op het eigen personeel van Berentsen Bewind als op gedragingen en/of uitlatingen die gedaan zijn door derden die in opdracht van Berentsen Bewind werkzaamheden voor klanten van Berentsen Bewind verrichten.
- De behandeling van de klacht geschiedt door de directie van Berentsen Bewind.
- Zowel de klager als degene op wie de klacht betrekking heeft, worden in de gelegenheid gesteld om gehoord te worden. In beide gevallen dient er van deze gelegenheid een schriftelijk verslag te worden opgemaakt. Dit verslag wordt zowel aan de klager als diegene waarop de klacht betrekking heeft, toegezonden.
- De klacht dient binnen een periode van 4 weken na indiening van de klacht te worden afgehandeld.
- De klager wordt per post of per e-mail, in kennis gesteld van de gemotiveerde bevindingen van het onderzoek naar de klacht, alsmede van de eventuele verdere maatregelen die naar aanleiding van de bevindingen ondernomen zijn of zullen worden.
- Berentsen Bewind draagt zorg voor een registratie van het aantal bij haar ingediende klachten, de aard van de ingediende klachten, alsmede van de naar aanleiding van de ingediende klachten getroffen maatregelen.
- Alle bezwaren en klachten worden met strikte geheimhouding behandeld. Indien het noodzakelijk is bij derden informatie op te vragen, zal vooraf toestemming aan de cliënt en/of de klager worden gevraagd.
- Wanneer de interne klachtenprocedure is doorlopen en de cliënt ontevreden is over de uitkomst, dan kan de klager zich wenden tot brancheverenigingen Aegis of tot de toezichthoudende rechtbank.

Uw klacht kunt u sturen naar:

Berentsen Bewind
Postbus 72
4180 BB Waardenburg
klacht@berentsenbewind.nl