Klachtenreglement Van Mierle Bewindvoering

1. Inleiding
Van Mierle Bewindvoering streeft naar een professionele en zorgvuldige dienstverlening. Toch kan het voorkomen dat een cliënt, familielid of andere betrokkene niet tevreden is over onze dienstverlening. Dit klachtenreglement beschrijft hoe klachten worden behandeld en opgelost.

2. Doel van het klachtenreglement
Dit reglement heeft als doel:
- Een zorgvuldige en transparante afhandeling van klachten te waarborgen.
- De dienstverlening continu te verbeteren.
- Een laagdrempelige manier te bieden om ontevredenheid kenbaar te maken.

3. Wie kan een klacht indienen?
Een klacht kan worden ingediend door:
- De cliënt zelf.
- Een wettelijk vertegenwoordiger of naaste van de cliënt.
- Een instantie of organisatie die met de cliënt samenwerkt.

4. Indienen van een klacht
Een klacht kan op de volgende manieren worden ingediend:
- Schriftelijk per post:
  Van Mierle Bewindvoering
  Markerkant 13-10
  1316 AE Almere
- Per e-mail: info@vanmierlebewindvoering.nl
- Telefonisch: Op [telefoonnummer kantoor] (indien gewenst wordt een schriftelijke bevestiging gevraagd).
- Persoonlijk: Op afspraak op ons kantoor.

De klacht dient minimaal de volgende gegevens te bevatten:
- Naam en contactgegevens van de klager.
- Naam van de cliënt (indien de klager niet de cliënt zelf is).
- Een duidelijke omschrijving van de klacht.
- Eventuele bijlagen ter ondersteuning van de klacht.

5. Behandeling van de klacht
5.1 Bevestiging van ontvangst
Binnen 5 werkdagen na ontvangst van de klacht ontvangt de klager een schriftelijke of digitale bevestiging.
5.2 Onderzoek en reactie
- De klacht wordt onderzocht door de verantwoordelijke bewindvoerder.
- Indien nodig kan aanvullende informatie worden opgevraagd.
- Binnen 4 weken ontvangt de klager een schriftelijke reactie met een toelichting en, indien van toepassing, een oplossing of verbetermaatregel.

5.3 Verlenging van de termijn
Indien meer tijd nodig is voor de behandeling van de klacht, wordt de klager hiervan op de hoogte gesteld met een toelichting en een nieuwe termijn (maximaal 4 extra weken).

6. Niet eens met de afhandeling?
Als de klager niet tevreden is met de afhandeling van de klacht, kan deze zich wenden tot:

- De kantonrechter (voor klachten over bewindvoering, mentorschap of curatele).
- De brancheorganisatie (indien Van Mierle Bewindvoering is aangesloten bij een keurmerk of branchevereniging).
- De Autoriteit Financiële Markten (AFM) of Autoriteit Persoonsgegevens (AP) bij klachten over privacy of financiële regels.

7. Registratie en verbetering
Alle klachten worden geregistreerd en intern geëvalueerd om de kwaliteit van de dienstverlening te verbeteren.

8. Slotbepaling
Dit klachtenreglement treedt in werking op [datum]. Van Mierle Bewindvoering behoudt zich het recht voor om dit reglement te wijzigen. De meest recente versie is beschikbaar op aanvraag.