Klachtenreglement

Overal waar wordt gewerkt, kunnen dingen misgaan of anders lopen dan je had verwacht. Wij vinden het belangrijk dat je ons laat weten als je ergens niet tevreden over bent. Samen kunnen we kijken hoe we dat oplossen. Jouw mening helpt ons om onze dienstverlening beter te maken. Dit reglement legt uit hoe je een klacht kunt indienen en wat er dan gebeurt.

Artikel 1 - Algemeen

Ben je niet tevreden over onze dienstverlening of over hoe een medewerker met jou of je zaken omgaat? Dan kun je een klacht indienen. Wij nemen je klacht serieus en proberen samen met jou een oplossing te vinden. Hieronder lees je hoe dat werkt.

Artikel 2 - Wie kan een klacht indienen?

Je kunt een klacht indienen als je een van de volgende personen bent:

- Jij onze cliënt bent: Dit betekent dat je gebruikmaakt van onze diensten, zoals bewindvoering, inkomensbeheer, curatele of mentorschap.
- Jij namens de cliënt optreedt als wettelijke vertegenwoordiger: Dit betekent dat je officieel bevoegd bent om voor de cliënt te spreken, bijvoorbeeld als gemachtigde, ouder met gezag, voogd, of een bewindvoerder, curator of mentor die namens de cliënt handelt.
- Jij betrokken bent bij hoe wij onze taken uitvoeren: Dit betekent dat je een van de volgende personen bent en merkt dat iets niet goed gaat in onze dienstverlening:
    - De echtgenoot, geregistreerde partner, of andere levensgezel van de cliënt.
    - Een bloedverwant in de rechte lijn, zoals een ouder, kind, grootouder of kleinkind van de cliënt.
    - Een bloedverwant in de zijlijn tot en met de vierde graad, zoals een broer, zus, oom, tante, neef, nicht, achterneef of achternicht van de cliënt.
    - Het Openbaar Ministerie.
    - Een instelling waar de cliënt wordt verzorgd of die de cliënt begeleiding biedt, zoals een zorginstelling, verpleeghuis, of een organisatie voor begeleid wonen of maatschappelijke ondersteuning.

Artikel 3 - Hoe dien je een klacht in?

Je kunt een klacht op de volgende manieren indienen:

- Email: Stuur een e-mail naar info@vrijehoeve.nl.
- Post: Stuur een brief naar De Vrije Hoeve, Postbus 9016, 6500 GT Nijmegen

Je klacht moet in ieder geval hebben:

- Je naam, adres en woonplaats (en eventueel die van degene die namens jou de klacht indient);
- De datum;
- Een korte uitleg van waar je niet tevreden over bent.
- Stuur je klacht zo snel mogelijk, maar uiterlijk binnen 12 maanden na wat er gebeurd is.

Artikel 4 - Wat doen wij met je klacht?

Ontvangst:
Binnen 1 week na je klacht sturen we je een ontvangstbevestiging. Als je klacht niet helemaal duidelijk is, nemen we contact met je op om te vragen wat je precies bedoelt.

Onderzoek en afhandeling:
We onderzoeken wat er is gebeurd en proberen het op te lossen. Dat kan door een gesprek (in persoon, telefonisch of online) of schriftelijk. Kiezen we voor een gesprek, dan mag je iemand meenemen ter ondersteuning. Binnen 6 weken na het indienen van je klacht krijg je een brief met:

- Wat we hebben gedaan;
- Onze inhoudelijke en gemotiveerde reactie;
- Wat dit betekent voor onze dienstverlening (als je klacht terecht is);
- Wat je kunt doen als je het niet eens bent met onze beslissing.

Artikel 5 - Niet eens met onze beslissing?

Ben je het niet eens met hoe we je klacht hebben afgehandeld? Dan kun je een schriftelijke klacht indienen bij de branchevereniging Aegis, waar wij lid van zijn. Je kunt ook naar de kantonrechter gaan. Dat mag trouwens altijd, ook zonder dit reglement te volgen.

Artikel 6 - Geheimhouding

Alles wat je meldt, behandelen we vertrouwelijk. Als we meer informatie bij anderen moeten opvragen, vragen we jou eerst om toestemming.

Artikel 7 - Registratie

We houden alle klachten bij in een systeem. Daarin schrijven we op wat de klacht was en wat we ermee hebben gedaan.

Artikel 8 - Inwerkingtreding

Dit reglement start op 01-01-2026 en geldt voor klachten die vanaf deze datum zijn ontstaan.