

Klachtenreglement

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

Artikel 1 - Algemeen

Bent u niet tevreden over onze dienstverlening of over hoe een medewerker met jou of je zaken omgaat? Dan kunt u een klacht indienen. Wij nemen uw klacht serieus en proberen samen met u een oplossing te vinden. Hieronder leest u hoe dat werkt.

Artikel 2 - Wie kan een klacht indienen?

U kunt een klacht indienen als u een van de volgende personen bent:

- U onze cliënt bent: Dit betekent dat u gebruikmaakt van onze diensten, zoals bewindvoering, inkomensbeheer, curatele of mentorschap.
- U namens de cliënt optreedt als wettelijke vertegenwoordiger: Dit betekent dat u 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.
- U betrokken bent bij hoe wij onze taken uitvoeren: Dit betekent dat u 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 dient u een klacht in?

U kunt een klacht op de volgende manieren indienen:

- Email: Stuur een e-mail naar info@bonnerman.nl.
- Post: Stuur een brief naar Bonnerman & Partners BV, Postbus 1307, 1400 BH Bussum
- Online: Via ons online klachtenformulier op [Klachtenregeling B&P 2025.pdf](#)

Uw klacht moet in ieder geval hebben:

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

Artikel 4 - Wat doen wij met uw klacht?

Ontvangst:

Binnen 1 week na uw klacht sturen we u een ontvangstbevestiging. Als uw klacht niet helemaal duidelijk is, nemen we contact met u op om te vragen wat u 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 u iemand meenemen ter ondersteuning. Binnen 6 weken na het indienen van uw klacht krijgt u een brief met:

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

Artikel 5 - Niet eens met onze beslissing?

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

Artikel 6 - Geheimhouding

Alles wat u meldt, behandelen we vertrouwelijk. Als we meer informatie bij anderen moeten opvragen, vragen we u 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 01-01-2025 en geldt voor klachten die vanaf deze datum zijn ontstaan.