



Klachtenreglement Hemenborg B.V.

Overall 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 kijken we hoe we dat kunnen 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 zoeken samen met jou naar een oplossing.

Artikel 2 – Wie kan een klacht indienen?

Een klacht kan worden ingediend door:

- Jij, onze cliënt. Dit betekent dat je gebruikmaakt van onze diensten, zoals bewindvoering, budgetbeheer, curatele of mentorschap.
- Jouw wettelijke vertegenwoordiger, zoals een ouder met gezag, voogd, gemachtigde of curator.
- Betrokkenen uit jouw directe omgeving, bijvoorbeeld:
 - jouw partner of levensgezel;
 - familieleden tot en met de vierde graad (ouders, kinderen, grootouders, kleinkinderen, broers, zussen, ooms, tantes, neven en nichten);
 - het Openbaar Ministerie;
 - een zorg- of begeleidingsinstelling die jou ondersteunt.

Artikel 3 – Hoe dien je een klacht in?

Een klacht kun je op de volgende manieren indienen:

- E-mail: stuur een e-mail naar info@hemenborg.nl
- Post: stuur een brief naar Hemenborg B.V., Postbus 20, 9580 AA Musselkanaal

Je klacht moet in ieder geval bevatten:

- 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 is gebeurd.



Artikel 4 – Wat doen wij met je klacht?

Ontvangst:

Binnen 1 week na ontvangst sturen wij je een bevestiging. Als je klacht niet helemaal duidelijk is, nemen we contact met je op voor meer informatie.

Onderzoek en afhandeling:

We onderzoeken wat er is gebeurd en proberen dit zo goed mogelijk op te lossen. Dat kan door een gesprek (in persoon, telefonisch of online) of schriftelijk. Bij een gesprek mag je iemand meenemen ter ondersteuning.

Binnen 6 weken na het indienen van je klacht ontvang je van ons een brief met:

- wat wij hebben gedaan;
- onze gemotiveerde reactie;
- welke maatregelen we nemen 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 de afhandeling van je klacht? Dan kun je een schriftelijke klacht indienen bij Branchevereniging Aegis, waar wij lid van zijn.

Daarnaast kun je altijd terecht bij de kantonrechter.

Artikel 6 – Geheimhouding

Alles wat je meldt, behandelen wij vertrouwelijk. Als we informatie bij anderen moeten opvragen, vragen we eerst jouw toestemming.

Artikel 7 – Registratie

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

Artikel 8 – Inwerkingtreding

Dit reglement is vastgesteld op 1 september 2025 en geldt voor klachten die vanaf die datum zijn ingediend.