INVISO
Schuttershofweg 2k
4538 AA Terneuzen
Tel: 0621383808
Mail: info@invisobewind.nl
www.invisobewind.nl
KvK: 90529324

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 in kunt dienen en wat er dan gebeurt.

Artikel 1. Algemeen

Ben je niet tevreden over onze dienstverlening of over hoe een medewerker met jou of jouw 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 gebruik maakt van een van onze diensten, zoals bewindvoering, inkomensbeheer, curatele of mentorschap.
- Jij namens een 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 een cliënt handelt.
- Jij betrokken bent bij hoe wij onze taken uitvoeren: Dit betekent dat je een van de volgende personen bent en merkt dat er iets niet goed gaan in onze dienstverlening:
    - echtgenoot, geregistreerd 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 email naar: info@invisobewind.nl
- Post: stuur een brief naar: Inviso, schuttershofweg 2K, 4538 AA Terneuzen
- Online: via www. invisobewind.nl

Je klacht moet in ieder geval het volgende beschrijven:

- Je naam, adres en woonplaats (en eventueel die van degene die namens jou de klacht indient)
- de datum
- een korte uitleg van waarover je niet tevreden 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 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 1 september 2026 en geldt voor klachten die vanaf deze datum zijn ontstaan.