Hoofd & Hart

Postbus 293
8100 AG Raalte
Tel. 0572-700 248
mail@hnhbewind.nl

Klachtenreglement

ALGEMENE BEPALINGEN

Artikel 1 Definities en begrippen

De organisatie:	Hoofd & Hart BV
De bewindvoerder:	Dhr. L.M. Feith, dhr. R. Nab of mevr. G.A.M. Kreileman
De brancheorganisatie:	AEGIS (www.AEGIS.nl)
De klant:	Degene die klant is van Hoofd en Hart
Belanghebbende:	Diegene die geen klant is van Hoofd en Hart, maar wel geraakt wordt door een besluit van de onderneming
De klacht:	Een, bij voorkeur, schriftelijke uiting van onvrede over de bewindvoerder/organisatie

Artikel 2

Deze klachtenregeling is geldig voor klanten van Hoofd & Hart. De klant kan zich bij de indiening of behandeling van een klacht door iemand laten bijstaan. Een klacht dient, bij voorkeur, schriftelijk te worden gemeld en moet minimaal het volgende bevatten:

- Naam en adres van de melder.
- De datum waarop de klacht ontstaan is.
- Een omschrijving van de klacht.

Artikel 3

Een klacht wordt niet in behandeling genomen of de behandeling wordt gestopt als:

- Er niet voldaan wordt aan artikel 2.
- De klant wendt zich voor of tijdens de behandeling van dezelfde klacht tot de rechter.
- Het feit waarover geklaagd wordt heeft langer dan zes (6) maanden voor indiening van de klacht plaatsgevonden.

Artikel 4

Elke klacht wordt geregistreerd, de klant wordt hiervan op de hoogte gesteld en de klant krijgt bericht over de termijn waarop gestart wordt met de oplossing van de klacht. Daarbij krijgt de klant te horen wie de behandelaar is van de klacht. In principe wordt de klacht niet behandeld door de bewindvoerder waartegen de klacht is geuit.

Artikel 5

Klachten worden zo spoedig mogelijk beantwoord, streven is binnen één (1) maand. In voorkomende gevallen kan het iets langer duren wanneer bijvoorbeeld een derde partij moet worden geconsulteerd.

De behandelaar van de klacht bepaalt de wijze van afhandeling, echter onderdeel daarvan is de klant (eventueel nogmaals) te horen en de afhandeling schriftelijk vast te leggen en te communiceren naar de klant.

De behandelaar gaat omtrent de klacht na:

- Is de gedraging in de klacht in strijd met een wettelijk voorschrift?
- Is de gedraging in de klacht in strijd met de dienstverlening waartoe de bewindvoerder zich heeft verbonden?
- Is de gedraging in de klacht (na afweging van alle feiten en omstandigheden) in alle redelijkheid toelaatbaar?
- De behandelaar beslist over de afhandeling en communiceert deze.

Hoofd & Hart

Postbus 293
8100 AG Raalte
Tel. 0572-700 248
mail@hnhbewind.nl

Artikel 6

De klager wordt schriftelijk, met een motivatie, ingelicht over de afhandeling van de klacht. Mochten er vervolgmaatregelen voortvloeien uit de afhandeling van de klacht, dan zal dat ook worden medegedeeld aan de klant.

Artikel 7

Indien de klager het niet eens is met de afhandeling van de klacht, dan kan hij de klacht voorleggen aan de klachtencommissie van de brancheverenigingen (zie website) en / of de rechtbank, waarbij de woonplaats van de klager leidend is.

Artikel 8

Alle betrokkenen bij de afhandeling van een klacht zijn tot geheimhouding verplicht. Verdere bekendmaking van feiten en informatie omtrent deze klacht mogen dan ook niet bekend worden gemaakt.

Artikel 9

Deze klachtenregeling geldt met ingang van 01-11-2022 en geldt voor onbepaalde tijd.

Hoofd & Hart

Postbus 293
8100 AG Raalte
Tel. 0572-700 248
mail@hnhbewind.nl

Klachtenformulier

Datum melding	
Voor- en achternaam	
Adres	
Postcode en woonplaats	
Telefoonnummer	

De melding heeft betrekking op:	
Bereikbaarheid	
Communicatie	
Gemaakte afspraken	
Postverwerking en behandeling	
Overig	

Geef een omschrijving van de gebeurtenis en hoe dit kon gebeuren:

_____
_____
_____
_____
_____
_____
_____

Geef aan welke aanbeveling u zou doen ter voorkoming van deze klacht:

_____
_____
_____
_____
_____
_____
_____

Handtekening indiener:

_____

Stuur dit formulier onmiddellijk na het invullen en ondertekenen ter attentie van de betrokken bewindvoerder. Uw klacht zal vertrouwelijk worden behandeld.