

Klachtenregeling Contego Bewindvoering en Mentorschap BV

Contego Bewindvoering en Mentorschap doet haar uiterste best om u goed van dienst te zijn. Toch kan het gebeuren dat u van mening bent dat er zaken niet in orde zijn. We blijven hierover graag met u in gesprek en zoeken dan gezamenlijk naar een oplossing. Mochten er zaken zijn waarover u ontevreden blijft, dan kunt u een klacht indienen. Hieronder volgt onze klachtenprocedure.

Artikel 1

Deze klachtenregeling is van toepassing op cliënten van Contego Bewindvoering en Mentorschap BV, alsmede op personen die bevoegd zijn een beschermingsmaatregel te verzoeken als bedoeld in artikel 432, eerste en tweede lid, van Boek 1 van het Burgerlijk Wetboek en/of artikel 451, eerste en tweede lid, van Boek 1 van het Burgerlijk Wetboek. De klager kan zich laten vertegenwoordigen en/of bijstaan door iemand anders bij de behandeling van de klacht.

Artikel 2

- Klachten kunnen schriftelijk worden ingediend per post naar:
 - Contego Bewindvoering en Mentorschap
 - T.a.v. Jannet te West
 - Hanzestraat 27
 - 7006 RH Doetinchem
- Of per e-mail naar:
 - info@contego.nl
- De klacht moet tenminste bevatten:
 - NAW-gegevens van de cliënt
 - (Contact)gegevens van degene die de klacht indient (hierna: klager)
 - Datum van indienen klacht
 - Omschrijving van de klacht
 - Tegen wie de klacht gericht is

Artikel 3

- Een ingediende klacht wordt binnen tenminste 6 weken in behandeling genomen.
- De klacht wordt telefonisch of schriftelijk met de klager/cliënt besproken en in gezamenlijkheid opgelost.
- De uitkomst van de klachtbehandeling wordt schriftelijk aan de klager/cliënt medegedeeld.

Artikel 4

- Een klacht wordt niet in behandeling genomen of de behandeling wordt gestaakt als:
 - De klager/cliënt zich voor dezelfde klacht tot de kantonrechter of andere burgerlijke rechter heeft gewend.
 - De klacht anoniem is ingediend.

Artikel 5

- Indien een klacht gegrond wordt verklaard, worden de volgende stappen ondernomen:
 - De klager ontvangt een schriftelijke erkenning van de gegrondheid van de klacht.
 - Contego Bewindvoering en Mentorschap treft passende maatregelen om herhaling te voorkomen.
 - De klager wordt schriftelijk geïnformeerd over de getroffen maatregelen.

- Indien de klacht daartoe aanleiding geeft, wordt beoordeeld of de klager in aanmerking komt voor een passende vorm van genoegdoening of schadevergoeding.
- De klacht, de uitkomst en de getroffen maatregelen worden vastgelegd in het klachtendossier.

Artikel 6

- Alle klachten worden onder strikte geheimhouding afgewikkeld.
- Afgehandelde klachten worden door Contego Bewindvoering en Mentorschap gearhiveerd.

Artikel 7

- Als er niet tot een passende oplossing is gekomen, dan is het mogelijk dat de klacht door de klager wordt voorgelegd aan brancheorganisatie Aegis. Voor informatie over de klachtafhandeling van onze branchevereniging verwijzen wij u door naar www.aegis.nl. Wanneer u het wenst kunt u een kopie van deze regeling opvragen bij uw bewindvoerder of mentor.
- Wanneer u via Aegis geen bevredigende oplossing voor uw klacht krijgt, dan heeft u altijd de mogelijkheid om uw klacht direct in te dienen bij de toezichthoudend kantonrechter.

Artikel 8

- Deze regeling treedt in werking op 23-03-2026 en geldt voor onbepaalde tijd.

Ontvangen en besproken

Datum:

Naam:

Handtekening: