

Bij Wilgenbeek streven wij ernaar om de financiële belangen van onze cliënten zo goed mogelijk te behartigen. Als u desondanks ontevreden bent over onze werkzaamheden, dan horen wij het graag: wij stellen uw feedback op prijs en zullen waar mogelijk maatregelen nemen om onze dienstverlening te verbeteren. U kunt uw commentaar op een informele wijze delen met uw bewindvoerder, maar u kunt ook overgaan tot het indienen van een officiële klacht. In dit document leggen wij uit hoe u een klacht kunt indienen en hoe ingediende klachten worden afgehandeld. Wij nemen elke klacht serieus.

### *1. Hoe dient u een officiële klacht in?*

Klachten moeten in principe worden ingediend per e-mail. Stuur uw klacht naar uw bewindvoerder of naar het volgende algemene e-mailadres: [klachten@wilgenbeek.nl](mailto:klachten@wilgenbeek.nl). Geef in uw e-mail duidelijk aan dat u een officiële klacht wilt indienen. Probeer uw klacht zo helder mogelijk uit te leggen. Vermeld ook uw telefoonnummer, zodat wij naar aanleiding van uw klacht contact met u kunnen opnemen. U kunt een klacht bij ons indienen als u een cliënt van ons bent, maar ook als u op een minder directe wijze te maken heeft met ons bewindvoedersbureau (bijvoorbeeld als familielid van een van onze cliënten). Mocht het lastig voor u zijn om uw klacht per e-mail in te dienen, dan kunt u uw klacht ook mondeling aan ons doorgeven. Geef ook in dat geval alstublieft duidelijk aan dat het om een officiële klacht gaat.

### *2. Hoe worden officiële klachten afgehandeld?*

Wij streven ernaar om binnen twee weken op uw klacht te reageren. Dat lukt niet altijd, maar onze reactie laat nooit langer dan zes weken op zich wachten. Als wij concluderen dat uw klacht gegrond is, dan zullen wij maatregelen proberen te nemen om onze dienstverlening te verbeteren. Als wij daarentegen concluderen dat uw klacht ongegrond is, dan zullen wij aan u proberen uit te leggen waarom wij tot die conclusie zijn gekomen. Mocht u het pertinent oneens zijn met ons standpunt, dan kunt u *en dernier recours* de kantonrechter vragen om zich nogmaals over uw klacht te buigen.

*Wij houden nauwkeurig bij hoeveel klachten wij ieder jaar ontvangen, hoeveel van die klachten wij gegrond verklaren en hoeveel van die klachten wij binnen een termijn van zes weken afhandelen. Wij delen deze informatie ieder jaar met het Landelijk Kwaliteitsbureau CBM (rechtbank Oost-Brabant). Wij bewaren alle klachten die wij ontvangen veilig in ons archief voor eventueel toekomstig gebruik.*