

Ik heb een klacht

- Bent u niet tevreden met uw budgetbeheer?
- Bent u niet tevreden over de behandeling?
- Bent u niet tevreden over de kwaliteit van onze hulp?

Bij Humanitas Financiële Hulpverlening kunt u op verschillende manieren een klacht indienen

- Per mail: info@hum-inkomensbeheer.nl
- Per brief: Postbus 141, 1440 AC Purmerend
- Via het contactformulier op de website: www.humanitasfinancielehulpverlening.nl

Om uw vraag in behandeling te kunnen nemen ontvangen wij graag onderstaande gegevens van u:

- Uw naam, adres, telefoonnummer en/of e-mailadres;
- De datum van de gebeurtenis waarop uw klacht betrekking heeft;
- De naam van de persoon waar uw klacht over gaat;
- Omschrijving van de klacht

Contact binnen 5 werkdagen

Naar aanleiding van uw klacht ontvangt u binnen 5 werkdagen een bevestiging van ontvangst en uitleg over de behandeling van uw klacht.

Afronding binnen 6 weken

Binnen zes weken moet uw klacht afgehandeld zijn. Blijkt dat er wegens de aard van de klacht meer tijd nodig is zult u hiervan tijdig bericht ontvangen.

Niet tevreden?

Bent u niet tevreden over de afhandeling van uw klacht? U kunt beroep indienen bij de klachtencommissie van de Branchevereniging voor Professionele Bewindvoerders en inkomensbeheerder (www.bpbi.nl).

Bent u een cliënt aangemeld via uw schuldhulpverlener in Amsterdam? Dan kunt u zich bij onvrede over de afhandeling van uw klacht wenden tot de gemeentelijke Ombudsman (020-625999 / www.gemeentelijkeombudsman.nl)

Klachtreglement

De klachtenprocedure is vastgelegd in het klachtenreglement van Humanitas Financiële Hulpverlening en vindt u tevens op de website.