

Klachtenreglement Bewindvoerderskantoor Kroezen BV

Artikel 1

In deze regeling wordt verstaan onder:

- **de organisatie:** Bewindvoerderskantoor Kroezen BV;
- **de directie:** de aandeelhouders van de organisatie;
- **clusterhoofden:** de werknemers van de organisatie welke zijn aangesteld als leidinggevende binnen de vestiging Vortum-Mullem, Elst of Utrecht;
- **dossierbehandelaar:** alle andere medewerkers van de organisatie welke cliëntenzaken afhandelen;
- **medewerker:** een medewerker van de organisatie, welke geen cliëntenzaken afhandelt maar wel in een of andere vorm contact kan hebben met de cliënt;
- **cliënt:** iemand waarbij de organisatie middels een rechterlijke uitspraak tot bewindvoerder, curator of mentor is benoemd hetzij iemand die een overeenkomst budgetbeheer is aangegaan met de organisatie;
- **brancheorganisatie:** de Branchevereniging Professionele Bewindvoerders en Inkomensbeheerders (BPBI);
- **klager:** diegene die de klacht indient;
- **bezwaar:** een mondeling of schriftelijk ter kennis van de organisatie gebrachte uiting van onvrede over de dienstverlening van de organisatie;
- **klacht:** een schriftelijk en uitdrukkelijk als klacht bij de organisatie ingediende uiting van onvrede over het schriftelijk besluit van de organisatie betreffende het bezwaar;
- **klachtencoördinatoren:** de twee werknemers van de organisatie die belast zijn met het registeren en administreren van de bezwaren en klachten en het inhoudelijk onderzoeken van de bezwaren. Zij zijn als zodanig aangewezen door de directie. Mocht een bezwaar of klacht het gedrag betreffen van een van deze medewerkers, dan zal een van de directieleden als plaatsvervangend klachtencoördinator optreden in deze casus;
- **klachtencommissie:** commissie die de uiteindelijke klachten behandelt en hier een advies over geeft. De klachtencommissie bestaat uit drie leden, welke per casus kunnen verschillen. In deze klachtencommissie zal een bewindvoerder, mentor en directielid zitting nemen.

Artikel 2

Deze klachten- en bezwarenregeling geldt uitsluitend voor cliënten, nabestaanden van cliënten en derden die op een professionele wijze zijn betrokken bij cliënten van de organisatie. Zij kunnen zich bij de indiening en behandeling van de klachten door iemand laten vertegenwoordigen en/of bijstaan. Zo nodig is een bewindvoerder, curator of mentor de cliënt behulpzaam bij het op schrift stellen van een klacht.

Artikel 3

Een bezwaar wordt zo spoedig mogelijk, maar uiterlijk binnen 14 dagen behandeld door de dossierbehandelaar of diens vervanger welke het dossier van de cliënt beheert. Deze tracht het bezwaar telefonisch of schriftelijk in overleg met de cliënt op te lossen. Lukt dat niet, dan brengt de dossierbehandelaar het bezwaar ter kennis van de klachtencoördinatoren. De klachtencoördinatoren behandelen het bezwaar en trachten daarbij, eventueel na nader overleg met de cliënt en de dossierbehandelaar, het bezwaar alsnog in der minne op te lossen. De cliënt ontvangt schriftelijk bericht van de wijze waarop het bezwaar door de klachtencoördinatoren is afgedaan. Is de cliënt niet tevreden gesteld, dan kan hij/zij een klacht indienen.

Artikel 4

Een klacht kan uitsluitend schriftelijk worden ingediend. Een klachtenbrief dient ondertekend te zijn en in ieder geval de navolgende gegevens te bevatten:

- NAW (naam, adres en woonplaats)- gegevens van de klager, alsmede diens telefoonnummer en/of e-mailadres;
- de klacht dient geadresseerd te zijn t.a.v. de klachtencoördinator;
- de dagtekening;
- een duidelijke weergave van de klacht.

Artikel 5

Een klacht wordt niet in behandeling genomen of de behandeling wordt gestaakt, indien:

- de uiting van onvrede niet eerst met de dossierbehandelaar is besproken;
- de klager zich voor of tijdens de behandeling van deze zelfde klacht tot een kantonrechter of een andere burgerlijke rechter heeft gewend;
- de klacht anoniem is;
- het feit waarover geklaagd wordt langer dan één jaar voor indiening heeft plaatsgevonden.

Van het niet in behandeling nemen van de klacht wordt de klager binnen een termijn van 4 weken na ontvangst van de klacht schriftelijk in kennis gesteld.

Indien de klager het niet eens is met het niet in behandeling nemen van de klacht, dan kan hij/zij hiertegen in beroep gaan bij de brancheorganisatie voor beschermingsbewind of de toezichthoudende kantonrechter bij curatele en mentorschap.

Artikel 6

Klachten worden ontvangen door de klachtencoördinator. Deze registreert de klacht en stuurt een schriftelijke ontvangstbevestiging aan de klager. De klachtencommissie zorgt er vervolgens voor dat de klacht in behandeling wordt genomen.

- A. De klachtencommissie gaat na of geprobeerd is de uiting van onvrede te bespreken of op te lossen. Als dat niet het geval is, zal dat alsnog moeten plaatsvinden.
- B. De klachtencommissie behandelt de klacht en gaat na of de gedraging waarover is geklaagd:
 - in strijd is met een wettelijk voorschrift of een voor de organisatie geldende regeling;
 - in overeenstemming is met de dienstverlening waartoe de organisatie zich heeft verbonden, en/of
 - na afweging van alle feiten en omstandigheden in redelijkheid toelaatbaar is.
- C. De klager wordt door de klachtencommissie binnen 6 weken schriftelijk en gemotiveerd op de hoogte gesteld van de bevindingen van het onderzoek naar de klacht – of de klacht gegrond is – alsmede van de eventuele verdere maatregelen die naar aanleiding van de bevindingen ondernomen zijn of zullen worden. Privacy gerelateerde klachten worden daarentegen binnen 4 weken behandeld.

Artikel 7

Indien de klager het niet eens is met de bevindingen en/of de maatregelen van de klachtencommissie, dan kan de klager:

- indien de klachten beschermingsbewind betreft, de klacht indienen bij de brancheorganisatie;
- indien de klachten curatele of mentor betreft, de klacht indienen bij de toezichthoudende Kantonrechter.

Artikel 8

Alle bezwaren en klachten worden onder strikte geheimhouding afgewikkeld. Indien het noodzakelijk is bij derden informatie op te vragen, zal vooraf toestemming aan de cliënt worden gevraagd.

Artikel 9

De klachtencoördinator archiveert de bezwaren klachten in een centraal registratiesysteem. De klachtencoördinator houdt aantekeningen van de klacht en van de afdoening daarvan bij.

Artikel 10

Deze regeling treedt in werking op 01 maart 2019 en geldt voor onbepaalde tijd.

Bij de behandeling van de klacht wordt het privacy beleid in acht genomen. U kunt ons privacy beleid raadplegen via onze website www.kroezenbewind.nl.

Contact: Bewindvoerderskantoor Kroezen BV

t.a.v. Klachtencoördinatoren
Postbus 38
5830 AA BOXMEER

Telefoonnummer: 04 85 – 57 24 22

E-mailadres: klachten@kroezenbewind.nl