

## **Artikel 1**

### Directie

Bewindvoerderskantoor Kroezen BV

### Cliënt

Een onder bewindgestelde bij wie een medewerker van Kroezen is benoemd tot bewindvoerder of iemand met wie het Kroezen een overeenkomst heeft gesloten.

### Bezwaar

Een schriftelijk ter kennis van Kroezen gebrachte uiting van onvrede over een schriftelijk besluit van Kroezen.

### Klacht

Een schriftelijke en uitdrukkelijk als klacht bij Kroezen ingediende uiting van onvrede over de dienstverlening van c.q. behandeling door Kroezen.

### Registratiemedewerker

De werknemer van Kroezen die belast is met het administreren van de bezwaren en klachten.

Dit is iemand die als zodanig aangewezen wordt door Kroezen en die niet werkzaam is bij een van de teams. Mocht een bezwaar of klacht het gedrag betreffen van deze medewerker, zal de klachten coördinator het administreren op zich nemen.

### Klachtencoördinator

De werknemer van het Kantoor die belast is met het inhoudelijk onderzoeken van bezwaren en klachten. Dit is iemand die als zodanig aangewezen wordt door het kantoor en die niet werkzaam is in een van de teams. Mocht een bezwaar of klacht het gedrag betreffen van deze medewerker, dan zal de directie van het Kantoor het onderzoek op zich nemen.

## **Artikel 2**

Deze regeling geldt voor een ieder die gerechtigd is om een onderbewindstelling aan te vragen. In het geval dit een cliënt is kunnen zij zich bij Indiëning en behandeling van bezwaren en klachten door iemand laten vertegenwoordigen en/of bijstaan. Zo nodig is een medewerker de cliënt behulpzaam bij het op schrift stellen van een bezwaar of klacht.

## **Bezwaren**

### Artikel 3

1. Een bezwaar wordt binnen 14 dagen behandeld door de bewindvoerder of diens vervanger van het team dat het dossier van de cliënt beheert. Deze tracht het bezwaar telefonisch of schriftelijk in overleg met de cliënt op te lossen.
2. Lukt dat niet dan brengt de bewindvoerder of diens vervanger het bezwaar ter kennis van de klachtcoördinator. Deze behandelt het bezwaar en tracht daarbij, eventueel via nader overleg met de cliënt en betrokken medewerker, het bezwaar als nog in der als nog in der minne op te lossen.
3. Behandeling van het bezwaar vindt niet in het openbaar plaats.
4. De cliënt ontvangt schriftelijk bericht van de wijze waarop het bezwaar door de klachtcoördinator is afgedaan. Is de cliënt niet tevreden gesteld dan kan hij/zij een klacht indienen. Klachten

### Artikel 4

1. Klachten worden behandeld door de klachtcoördinator. Deze laat de klacht registreren bij de registratiemedewerker, stelt een onderzoek in, formuleert de klacht zonodig nader, hoort de cliënt en tracht de klacht door bemiddeling op te lossen.
2. De klager wordt schriftelijk en gemotiveerd in kennis gesteld van de bevindingen van het onderzoek naar de klacht alsmede van de eventuele verdere maatregelen die naar aanleiding van de bevindingen ondernomen zijn of zullen worden.
3. Behandeling van de klacht vindt niet in het openbaar plaats.
4. Indien binnen 6 weken na indiening van de klacht geen oplossing is bereikt, legt de klachtcoördinator de klacht en het resultaat van het onderzoek voor aan de vergadering van de directie.

### Artikel 5

1. De klacht wordt zo spoedig mogelijk behandeld door de directie.
2. De wijze van behandeling wordt bepaald door de directie, echter met inachtneming van het volgende:
  - a. De directie hoort de cliënt, tenzij de directie van oordeel is dat de klacht kennelijk niet ontvankelijk of kennelijk ongegrond is.
  - b. De directie lost de klacht zo mogelijk door bemiddeling op en deelt het resultaat daarvan mede aan de cliënt.
3. Het Kantoor gaat na of de gedraging waarover is geklaagd:
  - a. in strijd is met een wettelijk voorschrift of een voor Kroezen geldende regeling.
  - b. in overeenstemming is met de dienstverlening waartoe Kroezen zich heeft verbonden en/of na afweging van alle feiten en omstandigheden in redelijkheid toelaatbaar is.
4. De klager wordt schriftelijk en gemotiveerd in kennis gesteld van de bevindingen van het onderzoek naar de klacht alsmede van de eventuele verdere maatregelen die naar aanleiding van de bevindingen ondernomen zijn of zullen worden.
5. Indien de klager het niet eens is met de bevindingen en/of maatregelen van Kroezen, kan hij/zij in beroep gaan bij de Branchevereniging voor Professionele Bewindvoerders en Inkomensbeheerders.

1. Een klacht hoeft niet in behandeling te worden genomen indien het een gedraging en/of uitlating betreft die langer dan een jaar voor indiening van de klacht heeft/hebben plaatsgevonden.
2. 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.
3. Indien de klager het hier niet mee eens is, kan hij/zij hiervan in beroep gaan bij de Branchevereniging voor Professionele Bewindvoerders en Inkomensbeheerders.

#### Registratie en rapportage Artikel 7

1. Elk bezwaar en elke klacht wordt direct gemeld aan de registratiemedewerker. Deze vermeldt het bezwaar en de klacht op het bezwaar-, c.q. klachtenformulier en deelt de cliënt zo nodig mee wanneer hij/zij antwoord krijgt op zijn/haar bezwaar of klacht.
2. Als het bezwaar of de klacht is opgelost of afgedaan wordt dat terstond medegedeeld aan de met registratie belaste medewerker, die ervoor zorgt dat de wijze waarop dat is gebeurd wordt vastgelegd op het bezwaar-, c.q. klachtenformulier.
3. De directie archiveren de afgedane bezwaren- en klachtenformulieren en leggen deze jaarlijks geanonimiseerd vast in het jaarverslag.

#### Slotbepalingen Artikel 8

Een bezwaar of klacht wordt niet in behandeling genomen of de behandeling wordt gestaakt als de cliënt zich voor of tijdens de behandeling ter zake van hetzelfde bezwaar of dezelfde klacht tot de kantonrechter of een andere burgerlijke rechter heeft gewend.

#### Artikel 9

Deze regeling treedt in werking op 10 december 2004 en geldt voor onbepaalde tijd.

#### Artikel 10

Indien de cliënt van mening is dat Kroezen geen bevredigend besluit heeft genomen ten aanzien van zijn/haar klacht, dan heeft de cliënt de mogelijkheid om een klacht in te dienen bij het Verenigingsbureau van de Branchevereniging voor Professionele Bewindvoerders en Inkomensbeheerders. Het adres: Dorpsstraat 24 AB, 2912 CB te Nieuwerkerk aan den IJssel. Een klacht wordt niet bij het Verenigingsbureau in behandeling genomen of de behandeling wordt gestaakt als de klager zich voor of tijdens de behandeling ter zake van dezelfde klacht tot de kantonrechter of een ander burgerlijke rechter heeft.