

## **NIEUWSBRIEF februari 2018**

### **Declaraties ziektekostenverzekering**

De privacywetgeving geeft aan hoe bedrijven moeten omgaan met uw gegevens. Op dit moment is dat door nieuwe wetgeving actueel. Onder andere de ziektekostenverzekeraars. Omdat op de declaraties van de zorgkosten ook de behandeling vermeld staat heeft oa. Univé aangegeven de declaraties niet meer naar de bewindvoerder te sturen.

Het betekent dus dat u declaraties en nota's van de ziektekostenverzekering thuis gaat ontvangen. Indien dit gebeurd is het volgende van belang:

- Ga ervan uit dat uw bewindvoerder de nota niet heeft ontvangen.
- Zorg dat de nota, of in ieder geval de acceptgiro bij de nota, bij uw bewindvoerder terecht komt. Deze kan dan voor betaling zorg dragen.

### **Klachten reglement**

#### *Werkwijze afhandeling klachten door de rechtbank*

De rechtbank heeft de werkwijze in de afhandeling van klachten gewijzigd in 2011.

Als u een klacht indient bij de rechtbank over ons als bewindvoerder dan zal u er door de rechtbank op gewezen worden dat u eerst de interne klachtenprocedure bij uw bewindvoerder dient te volgen, alvorens uw klacht bij de rechter in te dienen.

#### *Wij kennen al enkele jaren een klachtenreglement en willen u vragen:*

Hebt u problemen met uw bewindvoerder?

- Zeg dit tegen hem of haar en probeer samen tot een oplossing te komen

Lukt dit niet goed of niet naar uw zin dan

- Dient u een klacht in ( zie klachtenreglement op de achterkant van de nieuwsbrief)

Is ook dit niet bevredigend dan

- Kunt u nog een klacht indienen bij de kantonrechter

De klachtenprocedure staat op de achterkant van de nieuwsbrief.

**Charlotte    Regien    Marcella    Marije    Paul    Peter**

## De klachtenprocedure van De Bewindvoerder Alkmaar e.o.

De bewindvoerder Alkmaar eo B.V. komt dagelijks in contact met vele klanten.

Daarbij doen wij ons uiterste best om u op een professionele, vriendelijke en integere wijze van dienst te zijn. Het kan echter voorkomen dat u niet tevreden bent over de dienstverlening van de medewerkers van De Bewindvoerder Alkmaar eo b.v.

Klachten zien wij als waardevolle informatie om onze dienstverlening te verbeteren. Wij stellen het op prijs als u deze onder onze aandacht wilt brengen.

Hieronder leest u stap voor stap hoe de klachtenprocedure in zijn werk gaat.

- De klachten coördinator verzorgt de administratieve behandeling van uw klacht.
- De klachten coördinator stuurt een ontvangstbevestiging. In deze brief staat welke klachtenbehandelaar uw klacht zal gaan onderzoeken.
- Wij selecteren altijd een klachtenbehandelaar die niet betrokken is geweest bij de gedraging waarover uw klacht gaat.
- De klachtenbehandelaar beoordeelt eerst of uw klacht in behandeling kan worden genomen. Als dat niet zo is, dan ontvangt u hierover zo spoedig mogelijk een brief met uitleg.
- Als uw klacht in behandeling wordt genomen, dan neemt de klachtbehandelaar telefonisch contact met u op om uw klacht te bespreken.
- Als wij uw klacht direct kunnen oplossen, dan zullen we dat doen.
- Is uw klacht ingewikkelder, dan gaan wij deze (verder) onderzoeken.
- Het is mogelijk dat er een (telefonische) hoorzitting wordt gehouden, waarin u uw standpunt kunt toelichten.
- Als tijdens een gesprek met onze klachtenbehandelaar blijkt dat uw klacht als afgehandeld kan worden beschouwd, dan ontvangt u daarvan een schriftelijke bevestiging.

In alle andere gevallen ontvangt u een schriftelijke reactie van De Bewindvoerder Alkmaar eo waarin een korte feitenweergave staat, een gemotiveerde stellingname en een eindoordeel in de vorm van een uitspraak.

Bij het opstarten van de klachtenprocedure wordt een digitaal klachtdossier aangemaakt.

Uw klachtdossier wordt na afronding van de klacht gedurende een periode van vijf jaar bewaard.

### **Klagen namens een ander?**

Wanneer u namens iemand een klacht wilt indienen dan moet u een machtiging overleggen. Zonder machtiging kunnen wij uw klacht helaas niet in behandeling nemen, omdat wij geen persoonlijke gegevens aan derden mogen verstrekken.

### **De kantonrechter**

Als u het niet eens bent met de uitkomst van de klachtafhandeling, dan kunt u zich richten tot de kantonrechter van de rechtbank in de regio waar u woont.

### **Verklarende Begrippen**

*Klacht*: een schriftelijke uiting van ongenoegen over de wijze waarop De Bewindvoerder Alkmaar eo BV zich in een bepaalde aangelegenheid jegens de klager of een ander heeft gedragen.

*Klachtencoördinator*: de administratieve behandelaar van de klacht

*Klachtenbehandelaar*: de inhoudelijk behandelaar van de klacht

*Kantonrechter*: de onafhankelijke kantonrechter die de onderbewindstelling heeft uitgesproken, die toezicht houdt op het gevoerde bewind, curatele en/of mentorschap en die klachten van bij de betrokkene over onbehoorlijke gedragingen van de bewindvoerder/curator/mentor behandelt.

### **Colofon**

Deze folder is een uitgave van De Bewindvoerder Alkmaar eo B.V. Hoewel de inhoud met de grootst mogelijke zorgvuldigheid is samengesteld, kunnen aan deze folder geen rechten worden ontleend.