

## **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 verstuurt 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

*Klachtbehandelaar:* 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.