

Klachtenreglement

Klachtenreglement van De Keijzer Bewindvoering

Artikel 1 - Begripsbepaling

In deze regeling wordt verstaan onder:

Organisatie	De Keijzer Bewindvoering.
Directie	De bedrijfsleiding van De Keijzer Bewindvoering.
Bewindvoerder	Medewerker die het dossier van de cliënt beheert en het aanspreekpunt is binnen de organisatie voor de cliënt.
Medewerker	Ander personeelslid binnen de organisatie anders dan de directie of de bewindvoerder.
Cliënt	Persoon waarvan het vermogen bij De Keijzer Bewindvoering onder bewind is gesteld.
Bezwaar	Een mondelinge, schriftelijke of per e-mail ter kennis van de organisatie gebrachte uiting van onvrede over de dienstverlening van De Keijzer Bewindvoering.
Klacht	Een schriftelijke, uitdrukkelijk als klacht bij de directie ingediende melding van onvrede over de dienstverlening van De Keijzer Bewindvoering.

Artikel 2 – Wie kan een klacht of bezwaar indienen?

Dit reglement geldt alleen voor cliënten van de organisatie. Zij kunnen zich bij de indiening en de behandeling van bezwaren en klachten door iemand laten vertegenwoordigen en/of bijstaan. In dit geval dient de vertegenwoordiger in het bezit te zijn van een machtiging van rechthebbende.

Artikel 3 - Bezwaar

Wanneer u ontevreden bent over de dienstverlening, kunt u een bezwaar indienen. Dit kan mondeling of schriftelijk bij de bewindvoerder. Een bezwaar wordt zo spoedig mogelijk behandeld, deze probeert het bezwaar in overleg met de cliënt op te lossen. Dit kan door middel van een e-mail, telefonisch of een persoonlijk afspraak. Lukt dat niet dan brengt de bewindvoerder het bezwaar ter kennis de directie. Deze behandelt het bezwaar en probeert daarbij, eventueel in overleg met de cliënt en de betrokken gemachtigde.

Artikel 4 – Klacht indienen

Klachten kunnen schriftelijk worden ingediend bij de directie. Een klacht dient te worden ondertekend en moet ten minste de volgende informatie bevatten:

- Naam van de client.
- Adres van de cliënt.
- Datum van versturen klacht.
- Een duidelijke omschrijving van de klacht.

Artikel 5 – Klacht buiten behandeling

Een klacht wordt niet in behandeling genomen of de behandeling wordt gestaakt als:

- De cliënt zich voor of tijdens de behandeling van dezelfde 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.

Artikel 6 – Afhandeling klacht

Klachten worden zo spoedig mogelijk doch uiterlijk binnen vier weken behandeld door de directie van de Keijzer Bewindvoering. Deze stelt een onderzoek in, formuleert de klacht zo nodig nader, hoort de cliënt en tracht de klacht door bemiddeling op te lossen. Lukt dat dan ontvangt de cliënt daarvan schriftelijk bericht binnen vier weken.

Indien binnen zes weken na indiening van de klacht geen oplossing is bereikt wordt aan de cliënt medegedeeld dat de klacht voorgelegd kan worden aan de toezichthoudende kantonrechter. De cliënt ontvangt hierover schriftelijk bericht.

Ook als de klacht ongegrond is of niet door bemiddeling opgelost kan worden kan deze door de cliënt ingediend worden bij de toezichthoudende rechtbank.

Artikel 7 - Geheimhouding

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

Artikel 8 - Archivering

De directie archiveert de bezwaren en klachten in een centraal registratiesysteem. Zij houdt aantekening van de klacht en van de afdoening daarvan.

Artikel 9 - Slotbepaling

Het klachtenreglement is in werking sinds 1 augustus 2025 en geldt voor onbepaalde tijd.