

## Klachtenregeling Exquis Bewindvoering

Elke organisatie behoort er naar te streven voor de beste kwaliteit in dienstverlening te gaan. Ook wij hebben die doelstelling. Het kan natuurlijk toch gebeuren dat u niet tevreden bent over ons. Wij nemen alle feedback serieus. Als we er samen desondanks niet uitkomen, heeft u de volgende mogelijkheden:

1. U kunt gebruik maken van de klachtenregeling zoals hieronder staat.
2. Als u er met de klachtenregeling niet uitkomt kunt u de zaak voorleggen aan een geschillen commissie .
3. U kunt een brief sturen aan de kantonrechter.

Hieronder vindt u onze klachtenregeling. Hierin wordt beschreven wat u moet doen wanneer u bezwaren of een klacht heeft.

### *Algemene bepalingen*

#### **Artikel 1**

In deze regeling verstaan wij het volgende bij gebruik van deze begrippen:

**Organisatie:** Exquis Bewindvoering B.V., Kamer van Koophandel nummer 71049878.

**Bedrijfsleiding:** Dionne Perboom

**Bewindvoerder:** door de Rechtbank benoemde bewindvoerder. Degene die het bewind daadwerkelijk uitvoert en daarvoor rekening en verantwoording aflegt.

**Medewerker:** iedere andere werknemer dan de bewindvoerder.

**Cliënt:** een persoon die bij Exquis bewindvoering B.V. onder bewind is gesteld.

**Klacht of bezwaar:** een schriftelijke uiting van onvrede over de dienstverlening van onze organisatie. Schriftelijk kan zijn per post en/of per e-mail

#### **Artikel 2**

Deze regeling geldt alleen voor cliënten van Exquis Bewindvoering B.V.

Bij de indiening en behandeling van bezwaren en klachten mogen zij zich door iemand laten vertegenwoordigen en/of bijstaan. Ook kan een medewerker de cliënt helpen zijn bij het op schrift stellen van een bezwaar of klacht. Een bezwaar of klacht moet schriftelijk via het feedbackformulier (zie website) worden ingediend. De klacht bevat bij voorkeur minimaal de volgende gegevens:

- Naam en adres van de melder
- De datum van vermelding van het bezwaar of de klacht
- Datum / tijd waarop een klacht of bezwaar betrekking heeft
- Een omschrijving van het bezwaar of de klacht

### *Behandeling van bezwaren of klachten*

#### **Artikel 3**

Elk bezwaar of elke klacht wordt bij ontvangst direct en correct geregistreerd in het dossier van de cliënt. Hierbij wordt een documentnummer toegekend en de cliënt wordt in kennis gesteld wanneer deze een reactie kan verwachten op zijn bezwaar of klacht. Is het bezwaar of de klacht opgelost of afgedaan dan

wordt dit, en de wijze waarop, vastgelegd in het betreffende document. De afgewerkte bezwaren en klachten worden door de organisatie apart gedocumenteerd in een klachten overzicht.

#### **Artikel 4**

Een bezwaar of klacht wordt zo spoedig mogelijk in behandeling genomen. Wij streven hierbij om binnen 5 werkdagen uw klacht of bezwaar te behandelen. We zoeken zo snel mogelijk contact om in overleg met de cliënt het bezwaar of de klacht op te lossen. Indien nodig starten we een onderzoek ingesteld .

Als binnen een maand na indiening van de klacht geen oplossing is bereikt wordt de klacht door de bewindvoerder voorgelegd aan de bestuurders van de onderneming.

De cliënt ontvangt schriftelijk bericht van de wijze waarop het bezwaar of de klacht door de bewindvoerder is afgedaan.

#### **Artikel 5**

Bij de behandeling van de klacht gaat de bewindvoerder na of het bezwaar of de klacht:

- 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
- Na afweging van alle feiten en omstandigheden in redelijkheid toelaatbaar is.

De klager wordt schriftelijk en gemotiveerd in kennis gesteld van de bevindingen van het onderzoek naar de klacht, evenals van de eventueel verdere maatregelen die naar aanleiding van de bevindingen genomen zijn of zullen worden.

#### **Artikel 6**

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

- De cliënt zich voor of tijdens de behandeling van een klacht of bezwaar met dezelfde klacht of bezwaar tot de kantonrechter of een andere burgerlijke rechter heeft gewend;
- Er meer dan 12 maanden is gewacht met het indienen van de klacht of bezwaar.
- Een klacht of bezwaar anoniem is.

Van het niet in behandeling nemen van de klacht wordt de klager binnen een termijn van 2 weken na ontvangst van de klacht, schriftelijk in kennis gesteld (behoudens de anonieme klager).

#### **Artikel 7**

Afgedane klachten worden op een juiste wijze gearhiveerd.

### *Geheimhouding*

#### **Artikel 8**

Alle betrokkenen zijn tot geheimhouding verplicht. Dit betekent dat zij alle informatie waarvan zij in, of in verband met, de uitoefening van hun functie kennis dragen niet verder bekend zullen maken dan strikt noodzakelijk is voor de uitvoering van hun taken zoals deze zijn vastgelegd in deze klachtenregeling.

**Artikel 9**

De organisatie handelt de klacht analoog aan de Algemene Wet Bestuursrecht binnen 6 weken af. De organisatie kan de behandeling voor ten hoogste 4 weken uitstellen. Van dit uitstel wordt schriftelijk mededeling gedaan aan de klager en aan de persoon op wiens gedrag de klacht betrekking heeft.

**Artikel 10**

Deze regeling treedt in werking op 2 maart 2018 en geldt voor onbepaalde tijd. Aan deze regeling wordt bekendheid gegeven door publicatie op de website.