

## KLACHTENREGLEMENT (versie mei 2024)

### Algemene bepalingen

#### Artikel 1

In deze regeling wordt verstaan onder:

- BWV:

bewindvoerder;

- Cliënt:

een onder bewind gestelde bij wie Kei Emmen tot bewindvoerder is benoemd of iemand met wie Kei Emmen een overeenkomst heeft gesloten;

- Bezwaar:

een mondelinge of schriftelijke ter kennis van Kei Emmen gebrachte uiting van onvrede over de dienstverlening van Kei Emmen;

- Klacht:

een schriftelijk en uitdrukkelijk als klacht bij Kei Emmen ingediende uiting van onvrede over de dienstverlening van Kei Emmen.

#### Artikel 2

Deze regeling geldt uitsluitend voor cliënten van Kei Emmen. Zij kunnen zich bij de indiening en behandeling van bezwaren en klachten door iemand laten vertegenwoordigen en/of bijstaan. Zo nodig is de BWV/medewerker cliënt behulpzaam bij het op schrift stellen van een bezwaar of klacht.

### Bezwaren

#### Artikel 3

Een bezwaar wordt zo spoedig mogelijk behandeld door Kei Emmen. Wij trachten het bezwaar telefonisch of schriftelijk in overleg met de cliënt op te lossen.

De cliënt ontvangt schriftelijk bericht van de wijze waarop het bezwaar is afgedaan. Is de cliënt niet tevreden gesteld dan kan hij/zij een klacht indienen.

#### Artikel 4

Zodra de klacht binnenkomt deelt de BWV/medewerker schriftelijk aan de cliënt mee wanneer hij/zij antwoord krijgt op de klacht, dit is uiterlijk binnen vier weken na binnenkomst van de klacht.

***Klachten kunnen uitsluitend schriftelijk worden ingediend, per post: Postbus 42, 7800 AA Emmen, of per mail: [info@keiemmen.nl](mailto:info@keiemmen.nl).***

Een klacht moet worden ondertekend en tenminste bevatten:

- naam en adres van de klager
- de dagtekening
- een omschrijving van de klacht

Als de klacht is opgelost of afgedaan wordt dat terstond genoteerd in het klachtendossier en het cliëntdossier. De wijze waarop wordt tevens genoteerd in het klachtendossier en het cliëntdossier.

In het klachtendossier worden de afgewerkte bezwarenformulieren gearhiveerd.

### Klachten

#### Artikel 5

Van klachten wordt een ontvangstbevestiging gemaakt door BWV/medewerker en deze ontvangstbevestiging wordt schriftelijk aan de cliënt gezonden. De BWV/medewerker stelt een onderzoek in, formuleert de klacht zo

nodig nader, hoort de cliënt en tracht de klacht door bemiddeling op te lossen en deelt dit schriftelijk mede aan de cliënt.

De BWV/ medewerker van Kei Emmen gaat na of de gedraging waarover is geklaagd:

- in strijd is met een wettelijk voorschrift of een voor Kei Emmen geldende regeling;
- in overeenstemming is met de dienstverlening waartoe Kei Emmen zich heeft verbonden;
- en/of na afweging van alle feiten en omstandigheden de klacht in redelijkheid toelaatbaar is.

Indien binnen 4 weken na indiening van de klacht geen oplossing is bereikt, wordt de klager door de speciaal aangewezen medewerker/BWV schriftelijk op de hoogte gesteld dat de klacht kan worden voorgelegd aan de Branchevereniging voor Professionele Bewindvoerders en Inkomensbeheerders (BPBI) of aan de toezichthoudende kantonrechter. Vervolgens zal de klacht binnen een termijn van zes weken worden afgehandeld.

De klacht kan niet-ontvankelijk, dan wel gegrond of ongegrond verklaard worden. Van de beslissing krijgt de cliënt terstond een afschrift.

Indien de klacht gegrond wordt verklaard dan worden hierop acties uitgezet en afspraken gemaakt met klager over de afwikkeling van de klacht.

Indien de klacht ongegrond wordt verklaard dan wordt de reden hiervan schriftelijk vastgelegd en deze besproken met klager.

Klager kan bij een ongegrondverklaring van de klacht in gesprek met Kei Emmen over de reden daarvan. Tevens kan klager zich dan wenden tot de branchevereniging en/of bij de rechtbank. De kantonrechter is degene aan wie de bewindvoerder verantwoording aflegt. De kantonrechter zal de klacht dan onderzoeken en indien nodig op zitting hoor en wederhoor plegen bij cliënt (klager) en bewindvoerder.

#### Artikel 6

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

#### Artikel 7

Elk bezwaar wordt geregistreerd in een bezwarenregister. De cliënt krijgt de uiterste afhandeldingsdatum meegedeeld.

Elke klacht wordt geregistreerd in een klachtenregister. De cliënt krijgt de uiterste afhandeldingsdatum meegedeeld.

Als de klacht/het bezwaar is afgehandeld wordt de afdoening/oplossing geregistreerd in het betreffende register.

### **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 dit reglement. Indien het noodzakelijk is bij derden informatie op te vragen, zal vooraf toestemming aan de cliënt worden gevraagd.

#### Artikel 9

Dit reglement is in werking getreden 1 oktober 2010 en zal, indien nodig, jaarlijks worden herzien. Het reglement geldt voor onbepaalde tijd.