



Kantoorklachtenregeling J.N. den Heijer Bewindvoering en Juridisch advies

Artikel 1 begripsbepalingen

In deze kantoorklachtenregeling wordt verstaan onder:

- *klacht*: iedere schriftelijke uiting van ongenoegen van of namens de cliënt jegens de bewindvoerder of de onder haar verantwoordelijkheid werkzame personen over de uitvoering van de bewindvoering door J.N. den Heijer,
- *klager*: de cliënt of diens vertegenwoordiger die een klacht kenbaar maakt.

Artikel 2 toepassingsbereik

1. Deze kantoorklachtenregeling is van toepassing op iedere overeenkomst van opdracht tussen de cliënt en J.N. den Heijer Bewindvoering en Juridisch advies.
2. J.N. den Heijer draagt zorg voor klachtafhandeling conform deze kantoorklachtenregeling.

Artikel 3 doelstellingen

Deze kantoorklachtenregeling heeft tot doel:

1. het vastleggen van een procedure om een klacht van een klager binnen een redelijke termijn op een constructieve wijze af te handelen;
2. het vastleggen van een procedure om de oorzaken van klachten vast te stellen;
3. behoud en verbetering van bestaande relaties door middel van goede klachtenbehandeling;
4. verbetering van de kwaliteit van de dienstverlening met behulp van klachtbehandeling en klachtanalyse.

Artikel 4 klachtprocedure intern

1. Indien een klager het kantoor schriftelijk benadert met een klacht, dan wordt binnen 5 werkdagen na het indienen van de klacht contact opgenomen met de klager. De klacht wordt doorgesproken en informatie wordt uitgewisseld, op basis van hoor en wederhoor. De klager mag mondeling of schriftelijk een toelichting geven op de klacht. Een mondelinge toelichting wordt door J.N. den Heijer zo spoedig mogelijk, in samenspraak met de klager, schriftelijk vastgelegd.
2. Binnen vier weken na ontvangst van de klacht wordt een schriftelijk oordeel aan de klager gegeven over de klacht, met een duidelijke onderbouwing, vergezeld van een voorstel tot afhandeling van de klacht.
3. Indien de klacht vervolgens naar tevredenheid is afgehandeld, ondertekenen de klager en J.N. den Heijer het oordeel over de gegrondheid van de klacht en over de wijze van afhandeling.

Artikel 5 geheimhouding en kosteloze klachtbehandeling

1. J.N. den Heijer neemt bij de klachtbehandeling geheimhouding in acht.
2. De klager is geen vergoeding verschuldigd voor de kosten van de behandeling van de klacht.

Artikel 6 verantwoordelijkheden en registratie

1. J.N. den Heijer is verantwoordelijk voor de tijdige afhandeling van de klacht.
2. J.N. den Heijer houdt een klachtdossier bij.
3. J.N. den Heijer registreert de klacht met daarbij het klachtonderwerp.
 - 3.1 Een klacht kan in meerdere onderwerpen worden ingedeeld.

Artikel 7 informatie bij aanvang dienstverlening

1. Deze kantoorklachtenregeling is openbaar gemaakt. De bewindvoerder wijst elke cliënt voor het aangaan van de overeenkomst van opdracht erop dat het kantoor een kantoorklachtenregeling hanteert en dat deze klachtenregeling van toepassing is op de uitvoering van de bewindvoering. Elke cliënt ontvangt een schriftelijk exemplaar van deze kantoorklachtenregeling.
2. Een klacht die na behandeling niet is opgelost kan door de klager worden voorgelegd aan de kantonrechter die toezicht houdt op het bewind.

J.N. den Heijer
Bewindvoerder