

## **Algemene bepalingen**

### Artikel 1

In deze regeling wordt verstaan onder:

- organisatie : ADACTIO
- directie : S.M.J. Quaedvlieg en Mr. W.V.J.M. Bonnie
- senior medewerker : H.Lumeij
- medewerker : P. Gubbels-Vercauteren
- raad van commissarissen : F.G.N. Langen  
A. Hendriks  
S.M.P. Penders
- cliënt : onder bewind gestelde
- bezwaar : officieuze uiting van onvrede
- klacht : formele, schriftelijke uiting van onvrede

### Artikel 2

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

## **Bezwaren**

### Artikel 3

Een bezwaar wordt zo spoedig mogelijk behandeld door de senior medewerker van het team dat het dossier van de cliënt beheert. Deze tracht het bezwaar telefonisch of schriftelijk in overleg met de cliënt op te lossen. Lukt dat niet dan brengt de senior medewerker het bezwaar ter kennis aan de directie. Deze behandelt het bezwaar en tracht daarbij, eventueel via nader overleg met de cliënt en de betrokken medewerker, het bezwaar alsnog in der minne op te lossen. De cliënt ontvangt schriftelijk bericht van de wijze waarop het bezwaar door de directie is afgedaan. Is de cliënt niet tevreden gesteld dan kan hij/zij een klacht indienen.

### Artikel 4

Elk bezwaar wordt direct gemeld aan de met registratie belaste medewerker. Deze vermeldt het bezwaar op een voorbedrukt en genummerd formulier en deelt de cliënt zo nodig mede wanneer hij/zij antwoord krijgt op zijn bezwaar. Als het bezwaar is opgelost of afgedaan wordt dat terstond medegedeeld aan de met registratie belaste medewerker, die ervoor zorgt dat de wijze waarop dat is gebeurd wordt vastgelegd op het bezwarenformulier.

## **Klachten**

### Artikel 5

Klachten worden terstond gemeld aan de directie. 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. Indien binnen een maand na indiening van de klacht geen oplossing is bereikt wordt de klacht door de directie schriftelijk voorgelegd aan de raad van commissarissen. De cliënt ontvangt daarvan afschrift.

### Artikel 6

De klacht wordt zo spoedig mogelijk behandeld door de raad van commissarissen of een daartoe speciaal aan te wijzen commissaris die dan namens de raad van commissarissen optreedt. De wijze van behandeling wordt bepaald door de raad van commissarissen, echter met inachtneming van het volgende. De raad van commissarissen hoort de cliënt en de directie, tenzij de raad van commissarissen unaniem van oordeel is dat de klacht kennelijk niet ontvankelijk of kennelijk niet gegrond is. De raad van commissarissen deelt dat schriftelijk mede aan de cliënt en de directie. De raad van commissarissen lost de klacht zo mogelijk door bemiddeling op en deelt het resultaat daarvan schriftelijk mede aan de cliënt en de directie. Indien binnen een maand na voorlegging van de klacht aan de raad van commissarissen geen oplossing is bereikt, wordt door de raad van commissarissen uiterlijk binnen één maand daarna schriftelijk en gemotiveerd over de klacht beslist.

De raad van commissarissen gaat na of de gedraging waarover is geklaagd

- 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/of
- na afweging van alle feiten en omstandigheden in redelijkheid toelaatbaar is.

De raad van commissarissen kan de klacht niet-ontvankelijk, gegrond of ongegrond verklaren. Van de beslissing wordt terstond een afschrift gezonden aan de cliënt en de directie.

Is de cliënt niet tevreden gesteld dan kan hij/zij de klacht voorleggen bij de klachtencommissie van de branchevereniging professionele bewindvoerders en inkomensbeheerders met het verzoek de klacht nader te onderzoeken.

### Artikel 7

Een klacht wordt niet in behandeling genomen of de behandeling wordt gestaakt als de cliënt zich voor of tijdens de behandeling terzake van de zelfde klacht tot de kantonrechter of een andere burgerlijke rechter heeft gewend.

### Artikel 8

De directie archiveert de afgedane klachten en rapporteert daarover jaarlijks een de raad van commissarissen van de organisatie.

## **Slotbepaling**

### Artikel 9

Deze regeling treedt in werking op 23 mei 2005 en geldt voor onbepaalde tijd.

Het ingevulde bezwarenformulier kunt u opsturen naar:  
Adactio bewindvoeringen t.a.v. H. Lumeij, postbus 181, 6460 AD Kerkrade.

<b>naam</b>	
<b>datum</b>	
<b>melding bezwaar</b>	<p>Bij dezen maak ik bezwaar op de beslissing genomen op: _____</p> <p>Strekking van de beslissing:</p>          <p>Reden van uw bezwaar:</p>
<b>afhandeling klacht</b>	<i>In te vullen door medewerker</i>