

# Klachtenprocedure

## Artikel 1

In deze regeling wordt verstaan onder:

- Keij: Keij Administratie en Inkomensbeheer B.V., kantoor houdende te Bergen op Zoom, Burgemeester Stulemeijerlaan 1, 4611 EH te Bergen op Zoom;
- client: een onder bewind gestelde voor wie Keij tot bewindvoerder is benoemd of de andere cliënten met wie Keij een overeenkomst voor persoonlijke financiële ondersteuning heeft gesloten;
- klacht: een schriftelijk en uitdrukkelijk als klacht bij Keij ingediende uiting van onvrede over de dienstverlening van Keij;

## Artikel 2

Deze regeling geldt uitsluitend voor cliënten van Keij Administratie en Inkomensbeheer te Bergen op Zoom. Zij kunnen zich bij de indiening en behandeling van een klacht door iemand laten vertegenwoordigen en/of bijstaan. Een klacht dient schriftelijk te worden ingediend bij Keij Administratie en Inkomensbeheer BV, Burgemeester Stulemeijerlaan 1, 4611 EH te Bergen op Zoom. Een klacht dient voorzien te zijn met het volgende:

- Naam en adres van de indiener;
- De datum waarop de klacht is verstuurd;
- Een omschrijving van de klacht.

## Artikel 3

- Klachten worden door Keij bijgehouden in een klachtendossier.
- Keij bevestigt de ontvangst van een klacht schriftelijk binnen vijf werkdagen.
- Keij nodigt client binnen twee weken na ontvangst van de klacht uit voor een gesprek om de klacht te bespreken. Er zal getracht worden de klacht door bemiddeling op te lossen.
- Keij gaat na of de handelwijze waarover is geklaagd in strijd is met een wettelijk voorschrift en in overeenstemming is met de dienstverlening waartoe Keij zich heeft verbonden.
- De client wordt schriftelijk in kennis gesteld van de bevindingen van het onderzoek naar de klacht alsmede van de eventuele verdere maatregelen naar aanleiding van de bevindingen die ondernomen zijn of zullen worden.
- Behandeling van de klacht vindt niet in het openbaar plaats.
- Binnen 6 weken na indiening van de klacht moet de klacht zijn behandeld en de bevindingen schriftelijk ter kennis zijn gebracht aan de client.

## Artikel 4

- Een klacht hoeft niet in behandeling te worden genomen indien het een gedraging en/of uitlating betreft die langer dan een jaar voor indiening van de klacht heeft plaatsgevonden.
- Van het niet in behandeling nemen van de klacht wordt de client binnen een termijn van 2 weken na ontvangst van de klacht schriftelijk in kennis gesteld.

**Artikel 5**

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

**Artikel 6**

Indien client van mening is dat de klacht niet naar behoren is opgelost kan de client de klacht neerleggen bij de kantonrechter.

**Artikel 7**

Als de klacht is opgelost of afgedaan wordt de klacht en de bijbehorende stukken gearhiveerd in het dossier van de client en in het klachtendossier.

**Artikel 8**

Deze regeling treedt in werking op 1 maart 2015 en geldt voor onbepaalde tijd.  
Keij Administratie en Inkomensbeheer B.V., Burgemeester Stulemeijerlaan 1,  
4611 EH te Bergen op Zoom. Telefoon 0164-210090;