

## Klachtenregeling De Eem Bewindvoering

Uw mening is belangrijk voor ons. Indien u ergens niet mee eens bent of u bent ontevreden, dan kunt u dit ten alle tijden met ons bespreken. Indien u niet tevreden bent met de uitkomst van dit gesprek dan is er een mogelijkheid om schriftelijk een officiële klacht in te dienen.

### Algemene bepalingen

In deze regeling wordt verstaan onder:

Organisatie: De Eem Bewindvoering; kvk 75597705

Bewindvoerder: Degene die het bewind daadwerkelijk uitvoert en rekening en verantwoording aflegt over de vermogensbestanddelen van natuurlijk personen.

Cliënt: Een persoon van wie zijn vermogen door de rechter onder bewind zijn gesteld bij De Eem Bewindvoering of een persoon die een contract heeft bij De Eem Bewindvoering.

Klacht: Een schriftelijke uiting van ongenoegen over de dienstverlening van de De Eem Bewindvoering

### Indienen van een klacht

U kunt uw klacht indienen door dit te versturen naar [info@deembewindvoering.nl](mailto:info@deembewindvoering.nl) of naar

De Eem Bewindvoering  
Postbus 6  
3755 ZG Eemnes

In uw klachtenbrief moet in ieder geval vermeld staan:

- Uw naam, adres en woonplaats
- Datum van de klacht
- Het ontstaan van de klachten en eventueel bewijsstukken
- Indien een ander dan de onder Bewind gestelde een klachten indient, dan dient een volmacht meegestuurd te worden.

Indien deze gegevens niet vermeld zijn, dan neemt De Eem Bewindvoering de klacht niet in behandeling.

Binnen **3 werkdagen** ontvangt u een ontvangstbevestiging en wordt uw klacht in behandeling genomen.

## Onderzoek

Er wordt vervolgens onderzoek gedaan naar uw klacht en wordt er gewerkt aan een oplossing. Dit onderzoek is geheel vertrouwelijk en valt onder de Wet Bescherming Persoonsgegevens.

Binnen **4 weken** dient het onderzoek afgerond te zijn en de klacht door De Eem Bewindvoering te zijn opgelost.

De cliënt en alle betrokkenen ontvangen een rapport met het verloop van het onderzoek, de conclusie en het advies.

Naar aanleiding van dit rapport zal De Eem Bewindvoering beoordelen of de werkwijze veranderd dient te worden om de dienstverlening voor iedere klant te optimaliseren.

## Klacht indienen bij de kantonrechter

Wanneer de klacht niet naar behoren is opgelost dan is er nog de mogelijkheid om een klacht in te dienen bij de kantonrechter. De kantonrechter is degene waarbij de Bewindvoerder verantwoording moet afleggen. De kantonrechter bepaald of de klacht gegrond is en indien nodig, nodigt de kantonrechter de onder bewind gestelde en de bewindvoerder uit voor een zitting.