

## Klachtenreglement

### 1. Artikel 1 Begripsomschrijving

- Klacht:** iedere uiting van onvrede over de dienstverlening  
**Bewindvoerder:** Lambers com  
**Klager:** een persoon die een klacht indient bij Lambers com  
**Cliënt** de bij Lambers com onder bewindgestelde persoon  
**Aangeklaagde:** de persoon tegen wie de klacht ingediend wordt

### 2. Artikel 2 Geschillen

Indien tussen een cliënt en de bewindvoerder Lambers com een geschil is ontstaan over de wijze waarop door laatstgenoemde is omgegaan met de materiële belangen van de cliënt, zal in eerste instantie door de direct betrokkenen getracht worden het geschil in onderling overleg op te lossen. Op het moment dat niet lukt, kunt u een schriftelijke klacht indienen bij Lambers com.

Zodra Lambers com een klacht ontvangt zal de klachtenprocedure in gang worden gezet.

### 3. Artikel 3 Klachten

- 3.1. Indien een geschil niet op de in artikel 2 omschreven wijzen wordt opgelost, heeft de cliënt het recht een klacht in te dienen bij de Lambers com met betrekking tot:
- 3.1.1. de wijze waarop de bewindvoerder van Lambers com met de materiële belangen van de cliënt is omgegaan;
  - 3.1.2. de uitvoering van de tussen de cliënt en Lambers com gesloten overeenkomst
  - 3.1.3. de wijze van bewindvoering door de bewindvoerder van Lambers com.
- 3.2. De klacht dient schriftelijk ingediend te worden bij Lambers com. 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. Een bezwaar of klacht dient schriftelijk te worden ingediend en voorzien zijn van het volgende:
- Naam en adres van de melder
  - De datum van vermelding van het bezwaar of de klacht
  - Een omschrijving van het bezwaar of de klacht
  - Naam van de persoon tegen wie de klacht is gericht.
  - Indien aanwezig bewijsstukken toevoegen.
  - Ondertekening.

- 3.3. Binnen 14 dagen na ontvangst van de klacht zal Lambers com de ontvangst bevestigen aan de cliënt

#### **4. Artikel 4 Afdoening in der minne**

De bewindvoerders zullen nagaan of de klager door middel van een informele afhandeling van zijn klacht tevreden gesteld kan worden. Zodra Lambers com en klager tot informele overeenkomst zijn gekomen, vervalt de verplichting tot het verder toepassen van de klachtenregeling.

#### **5. Artikel 5 Geen verplichting tot klachtbehandeling**

Lambers com is niet verplicht een klacht te behandelen:

- indien zij betrekking heeft op een klacht welke reeds eerder met inachtneming van deze regeling is afgedaan.
- indien er langer dan 6 maanden tussen gedrag/handeling en indiening van de klacht is verstreken.
- indien het belang van de klager dan wel het gewicht van het gedrag naar redelijke maatstaven onvoldoende is.

Van het niet in behandeling nemen van de klacht stelt de maatschap de klager zo spoedig mogelijk, doch uiterlijk na 2 weken na ontvangst van de klacht schriftelijk in kennis.

#### **6. Artikel 6 Hoor en wederhoor**

Lambers com stelt de klager en diegene op wiens gedrag/handeling de klacht betrekking heeft in de gelegenheid te worden gehoord. Van het horen van de klager kan worden afgezien indien de klager heeft verklaard geen gebruik te willen maken van het recht te worden gehoord. Van het horen wordt een verslag gemaakt. Een afschrift hiervan wordt aan de klager en indien er sprake is van een gemachtigde, aan hen toegezonden. Een klacht kan verschillende gronden hebben. Het kan betrekking hebben op de behandeling aan te telefoon, afspraken die niet zijn nagekomen, enz. Hierbij dient u ook rekening te houden met het feit dat de bewindvoerder zich aan de richtlijnen dient te houden van de rechtbank. Hierdoor kunnen er ook beslissingen worden genomen, waar cliënt het niet mee eens is, ter bescherming van de cliënt om problemen te voorkomen.

## 7. Artikel 7 Afhandeling Klacht

Nadat er voldoende informatie beschikbaar is om deze klacht af te handelen zal de cliënt schriftelijk op de hoogte gesteld worden van de verdere stappen. In dit schrijven zal worden vermeld:

- Datum waarop de klacht werd ontvangen
- Informatie door wie de klacht in behandeling is genomen
- Resultaten van het onderzoek naar de klacht
- Eventueel te nemen acties door de Lambers com

De wijze van behandeling wordt bepaald door Lambers com, echter met inachtneming van het volgende:

- Lambers com hoort de cliënt en de bewindvoerder op wie de klacht betrekking heeft, tenzij het bestuur van oordeel is dat de klacht niet ontvankelijk of kennelijk ongegrond is
- Lambers com kan, indien dat wenselijk geacht wordt, ook anderen horen
- Lambers com deelt dat schriftelijk mede aan de cliënt en bewindvoerder
- Beide partijen kunnen zich tijdens de behandeling van de klacht doen bijstaan door een ander
- Lambers com lost de klacht zo mogelijk door bemiddeling op en deelt het resultaat daarvan schriftelijk mede aan de cliënt en de bewindvoerder
- Behandeling van de klacht vindt niet in het openbaar plaats.

Lambers com gaat na of de gedraging waarover is geklaagd

- In strijd is met een wettelijk voorschrift of een voor de onderneming geldende regeling
- In overeenstemming is met de dienstverlening waartoe de Lambers com zich heeft verbonden
- Na afweging van alle feiten en omstandigheden in redelijkheid toelaatbaar is

## 8. Artikel 8 Behandeling door externen

Mochten Lambers com en de klager niet tot een overeenstemming kunnen komen in de afhandeling van de desbetreffende klacht, bestaat er voor klager de mogelijkheid om de klacht in te dienen bij BPBI (Branchevereniging Professionele Bewindvoerders)

Zij zullen als externe klachtenbehandelaar optreden en de klachtenprocedure opnieuw doorlopen. Zij zal beide partijen, klager en Lambers com op de hoogte stellen van de bevindingen en eventuele conclusie.

## **9. Artikel 9 Geen overeenstemming**

Indien de klager en Lambers com, zelfs na interventie van de externe klachtenbehandelaar niet tot een overeenstemming komen, heeft de klager het recht de klacht schriftelijk in te dienen bij het kantongerecht waar de beschikking tot onder bewindstelling van de cliënt is gedaan, met een afschrift aan Lambers com.

## **10. Artikel 10 Archivering**

De klacht zal worden toegevoegd aan het cliëntendossier.

## **11. Artikel 11 Citeertitel, bekendmaking en werking**

Deze regeling kan worden aangehaald als klachtenregeling van Lambers com. De klachtenregeling wordt aan cliënten uitgereikt bij het tekenen van de Voorlopige Overeenkomst.

Lambers com maakt van het bestaan van deze regeling middels een publicatie op haar website [www.lamberscom.nl](http://www.lamberscom.nl) bekend.

De klachtenregeling treedt in werking voor alle klachten welke zijn ontstaan of ontstaan na 1 maart 2011.

## **Artikel 12 Slotbepaling**

Iedere betrokkene bij de behandeling van een bezwaar of klacht is verplicht tot geheimhouding ten aanzien van alle partijen betreffende de gegevens die hen bij de behandeling van het verschil ter kennis zijn gekomen.

Klacht kunt u indienen bij:

Lambers com  
Postbus 19  
3755 ZG Eemnes