



## Klachtenprocedure

Polaris bewindvoering en financieel beheer doet zijn uiterste best uw zaken en belangen correct en zorgvuldig te behartigen. Toch kan het voorkomen dat u niet tevreden bent over een van onze medewerker(s), werkwijze, dienstverlening of ander aspect van onze organisatie. Wij vinden het prettig als u ons daarvan in kennis stelt.

Onze doelstelling is een klimaat te creëren waarin u, uw familieleden en relaties open kunnen communiceren met onze medewerker(s). Met suggesties ter verbetering en aanmelden van klachten/bezwaren helpt u ons om onze werkwijze, dienstverlening en andere aspecten van onze organisatie te verbeteren.

### Interne klachtenprocedure.

#### Artikel 1. Begrippen

In deze procedure wordt verstaan onder:

- Polaris bewindvoering en financieel beheer, kantoorhoudende te Nijmegen, Graafseweg 274, postcode 6532 ZV.
- Client, een rechthebbende waarbij Polaris bewindvoering en financieel beheer tot bewindvoerder is benoemd of cliënten waarmee Polaris bewindvoering en financieel beheer een overeenkomst tot financieel beheer heeft afgesloten.
- Bezwaar, een mondeling, schriftelijk of via de website ([klachtenformulier](#)) aan Polaris bewindvoering en financieel beheer gebrachte uiting van onvrede over de dienstverlening van Polaris bewindvoering en financieel beheer.
- Klacht, een schriftelijk of via de website ([klachtenformulier](#)) uitdrukkelijk als klacht bij Polaris bewindvoering en financieel beheer ingediende uiting van onvrede over de dienstverlening van Polaris bewindvoering en financieel beheer

#### Artikel 2. Bereik

Deze procedure is uitsluitend van toepassing voor cliënten van Polaris bewindvoering en financieel beheer. Zij kunnen zich bij de indiening en behandeling van bezwaren en klachten door iemand laten vertegenwoordigen en/of bijstaan.

#### Artikel 3. Vastlegging

Ingediende bezwaren en klachten evenals de afwikkeling hiervan worden vastgelegd en gerubriceerd in een bezwaar en/of klachtenregister. De rubrieken zijn, communicatie, werkwijze, juridisch inhoudelijke aspecten, financiële dienstverlening en bewindvoering.

#### Artikel 4. Bezwaren

Bezwaren worden door Polaris bewindvoering en financieel beheer binnen 14 dagen in behandeling genomen door de dossierhouder. Getracht wordt om het bezwaar telefonisch en/of schriftelijk met de cliënt(en) in der minne op te lossen. De cliënt ontvangt schriftelijk bericht over hoe het bezwaar door de dossierhouder is afgedaan. Wanneer de cliënt na het indienen van het bezwaar niet tot overeenstemming kan komen met Polaris bewindvoering en financieel beheer, bestaat de mogelijkheid om een klacht(en) in te dienen.

## **Artikel 5. Klachten**

Klachten worden zo spoedig mogelijk doch binnen 3 dagen door Polaris bewindvoering en financieel beheer in behandeling genomen. Polaris bewindvoering en financieel beheer gaat na of de handelswijze waarover is geklaagd:

- in strijd is met een wettelijk voorschrift of een voor Polaris bewindvoering en financieel beheer geldende regeling;
- In overeenstemming is met de dienstverlening waartoe Polaris bewindvoering en financieel beheer zich heeft verbonden en/of na afweging van alle feiten en omstandigheden in redelijkheid toelaatbaar is.

Polaris bewindvoering en financieel beheer formuleert indien nodig nader, en hoort de cliënt. Getracht wordt de klacht door bemiddeling op te lossen.

De cliënt wordt binnen 6 weken schriftelijk en gemotiveerd op de hoogte gebracht van afwikkeling en eventuele maatregelen die naar aanleiding van de klacht zijn of worden ondernomen.

## **Artikel 6.**

Wanneer u na het indienen van uw klacht(en) niet tot overeenstemming kunt komen met Polaris bewindvoering en financieel beheer of u bent van mening dat de interne klachtenbehandeling onvoldoende resultaat heeft opgeleverd, dan bestaat voor u de mogelijkheid om uw klacht(en) voor te leggen aan de klachtencommissie van de Nederlandse Beroepsvereniging voor Professionele Bewindvoerders (NBPB) [www.nbpb.nl](http://www.nbpb.nl) Waar van ons kantoor lid is.

Daarnaast staat het u te allen tijde vrij uw klacht in te dienen bij de rechtbank (afd. kanton), die de benoeming van uw bewindvoerder in een beschikking heeft vastgelegd.

## **Artikel 7.**

- Een klacht wordt niet in behandeling genomen indien het gedragingen en uitlatingen betreft die ten minste langer dan een jaar voor de indiening hebben plaatsgevonden.
- Een klacht wordt niet in behandeling genomen of de behandeling wordt gestaakt als de cliënt zich voor of tijdens de behandeling ter zake van dezelfde klacht tot de kantonrechter of een andere burgerlijke rechter heeft gewend.

## **Artikel 8.**

Deze procedure treedt in werking op 1 september 2013 en geldt voor onbepaalde tijd.