

Klachtenregeling

Heeft u een vraag, klacht of suggestie?

Uw tevredenheid is belangrijk voor ons. Heeft u een voorstel over hoe we onze service kunnen verbeteren? Of bent u niet tevreden over de manier waarop u bent geholpen? Vertel het ons en dan zoeken wij naar een passende oplossing.

Klacht doorgeven

U kunt uw vraag, klacht of suggestie op verschillende manieren aan ons doorgeven:

1. Telefonisch
Bel ons tijdens telefonisch spreekuur van maandag tot en met donderdag tussen 9:00 uur en 11:00 uur. Het telefoonnummer is: 0299-470218
2. Email
Stuur uw vraag, klacht of suggestie via de e-mail naar ons toe.
Het e-mail adres is info@roordabewindvoering.nl
3. Schriftelijk
Stuur uw brief met uw vraag, klacht of suggestie per post naar ons toe. Het postadres is:
Postbus 206, 1440 AE Purmerend

Als het kan, krijgt u direct antwoord. Soms is er meer tijd nodig. U krijgt altijd binnen 10 werkdagen bericht.

Verwachte u een andere oplossing?

Bent u het niet eens met het antwoord op uw vraag of klacht? Er zijn dan een aantal mogelijkheden.

- Indien u onder beschermingsbewind staat en/of een mentor heeft, dan kunt u een brief schrijven aan de kantonrechter. Noem dan in uw brief:
 1. omschrijving van de klacht;
 2. omschrijving welk contact u reeds heeft gehad over de klacht en waarom u zich niet kunt vinden in het antwoord van de bewindvoerder en/of mentor;
 3. Vermeld altijd uw naam, adres en telefoonnummer.
- Indien u bent toegelaten tot de WSNP kunt u een brief schrijven aan de rechter-commissaris. Noem dan in uw brief:
 1. omschrijving van de klacht (alleen dossier inhoudelijk*);
 2. omschrijving welk contact u reeds heeft gehad over de klacht en waarom u zich niet kunt vinden in het antwoord van de bewindvoerder;
 3. Vermeld altijd uw naam, adres en telefoonnummer.

*Let op: de rechter-commissaris beslist alleen inzake 'dossier inhoudelijke' zaken. Indien u een klacht heeft inzake een gedraging van de bewindvoerder dan kunt u een klacht indienen bij de Raad van Rechtsbijstand. De klachtenprocedure vindt u hier:

<http://www.bureauwsnp.nl/binaries/content/assets/wsnp/beleid/besluiten/klachtenregeling-bewindvoerders-wsnp-ii.pdf>

Wat gebeurt er daarna?

De rechtbank/ Raad van Rechtsbijstand zal aan ons kenbaar maken dat u een brief heeft gestuurd en ons verzoeken om een reactie. Nadat wij een reactie hebben gestuurd zal er een reactie van de rechtbank/ Raad van Rechtsbijstand volgen. Het kan zijn dat er nog een hoorzitting wordt ingepland. De reactie van de rechtbank/Raad van Rechtsbijstand kan enkele weken op zich laten wachten.

Spoed

Indien er sprake is van een situatie waar met spoed een antwoord op dient te komen, zal hier uiteraard rekening mee worden gehouden. Wij zullen de klachtenbrief zo snel mogelijk behandelen.