

## **Bezwaren tegen de wijze waarop uw verzoek om Schuldhulpverlening is behandeld.**

Het ROZ probeert u zo goed mogelijk van dienst te zijn. Dit vanzelfsprekend binnen de mogelijkheden die het ROZ heeft. Het ROZ is aangesloten bij de landelijke brancheorganisatie van schuldhulpverleners, de NVVK. Bij haar werkzaamheden op het terrein van schuldhulpverlening is het ROZ gebonden aan de Gedragscode Schuldregeling van de NVVK.

Als u ontevreden bent over de dienstverlening van het ROZ, dan kunt u daartegen bezwaar maken. Deze ontevredenheid kan betrekking hebben op de door het ROZ gevolgde procedure en/of op de inhoudelijke behandeling van uw schuldsituatie.

### **Bezwaar maken**

Uw bezwaren moeten schriftelijk worden ingediend. Een bezwaarschrift moet aan een aantal eisen voldoen om in behandeling te worden genomen:

- U moet uw naam en adres vermelden (anonieme bezwaren worden niet in behandeling genomen);
- U moet duidelijk aangeven waartegen u bezwaren hebt (algemene opmerkingen zijn niet voldoende);
- De brief moet ondertekend zijn;
- De brief moet van een datum zijn voorzien.

Als uw bezwaren niet aan deze eisen voldoen, worden deze niet in behandeling genomen.

U krijgt dan wel de gelegenheid uw bezwaren aan te vullen.

Als het ROZ definitief besluit uw bezwaren niet in behandeling te nemen, dan krijgt u daarvan binnen drie weken bericht.

### **Gang van zaken**

De afhandeling van uw bezwaren gaan in een aantal stappen.

Het ROZ registreert uw bezwaren. Ter bescherming van uw privacy worden uw bezwaren altijd vertrouwelijk behandeld.

De manager van het ROZ neemt in sommige gevallen telefonisch contact met u op, vraagt nadere informatie en onderzoekt de oplossingsmogelijkheden. Misschien komt u er dan samen telefonisch al uit.

Meestal nodigt hij u echter uit voor een gesprek. Het kan zijn dat uw contactpersoon bij het ROZ ook bij dat gesprek aanwezig is. U krijgt de gelegenheid uw klacht toe te lichten. Er wordt een gespreksverslag gemaakt.

Op grond van uw klacht, het gesprek en eventueel verder onderzoek, wordt u schriftelijk op de hoogte gesteld van de afhandeling van uw bezwaren.

### **Behandelingstermijn**

Bezwaren worden afgehandeld binnen de termijn van zes weken. In uitzonderlijke gevallen wordt de behandeltermijn verlengd. U ontvangt in dat geval bericht over de reden hiervan en de duur. Dat kan maximaal vier weken zijn.

Na ontvangst van de bezwaren wordt binnen enkele dagen contact met u opgenomen. Getracht wordt om binnen drie weken een gesprek met u te hebben. Binnen drie weken na het gesprek ontvangt u een schriftelijke reactie.

### **Bent u niet tevreden over de behandeling van uw bezwaren?**

Als u ondanks onze zorgvuldige werkwijze niet tevreden bent, dan kunt u uw bezwaren gemotiveerd neerleggen bij de commissie Kwaliteitszorg van de NVVK.

NVVK, Postbus 12610, 2500 DK 's-Gravenhage, telefoon 070-7528250. Meer informatie over de NVVK kunt u vinden op de website: [www.nvvk.eu](http://www.nvvk.eu).

## **Klachten Bejegening**

U mag verwachten, dat medewerkers u op een zakelijke, correcte en vriendelijke manier van dienst zijn. Maar toch kan het gebeuren dat er in de contacten eens iets misgaat.

Als u vindt dat u onheus bent bejegend door een medewerker kunt u een klacht indienen. Het ROZ kent daarvoor een klachtenregeling.

### **Klacht indienen**

De klacht moet schriftelijk worden ingediend. Een klacht moet aan een aantal eisen voldoen om in behandeling te worden genomen:

- U moet uw naam en adres vermelden (anonieme klachten worden niet in behandeling genomen);
- U moet duidelijk aangeven welk gedrag voor u aanleiding is om de klacht in te dienen (algemene opmerkingen over het gedrag zijn niet voldoende);
- De brief moet ondertekend zijn;
- De brief moet van een datum zijn voorzien.

Als uw klacht niet aan deze eisen voldoet, wordt de klacht niet in behandeling genomen. U krijgt dan wel de gelegenheid uw klacht aan te vullen.

Als het ROZ definitief besluit uw klacht niet in behandeling te nemen, dan krijgt u daarvan binnen drie weken bericht.

### **Gang van zaken**

De afhandeling van een klacht gaat in een aantal stappen.

Het ROZ registreert uw klacht. Ter bescherming van uw privacy worden klachten altijd vertrouwelijk behandeld.

De manager van het ROZ neemt in sommige gevallen telefonisch contact met u op, vraagt nadere informatie en onderzoekt de oplossingsmogelijkheden. Misschien komt u er dan samen telefonisch al uit.

Meestal nodigt hij u echter uit voor een gesprek. Het kan zijn dat uw contactpersoon bij het ROZ ook bij dat gesprek aanwezig is. U krijgt de gelegenheid uw klacht toe te lichten. Er wordt een gespreksverslag gemaakt.

Op grond van uw klacht, het gesprek en eventueel verder onderzoek, wordt u schriftelijk op de hoogte gesteld van de afhandeling van uw klacht.

### **Behandelingstermijn**

Klachten worden afgehandeld binnen de termijn van zes weken. In uitzonderlijke gevallen wordt de behandeltermijn verlengd. U ontvangt in dat geval bericht over de reden hiervan en de duur. Dat kan maximaal vier weken zijn.

Na ontvangst van de klacht wordt binnen enkele dagen contact met u opgenomen. Getracht wordt om binnen drie weken een gesprek met u te hebben. Binnen drie weken na het gesprek ontvangt u een schriftelijke reactie op uw klacht.

### **Meer weten?**

Voor meer informatie over de bezwaren- en klachtenregeling van het ROZ, kunt u contact opnemen met het ROZ, 074 - 245 8977.