

## Klachtenregeling 1op1Bewind

### Algemene bepalingen

#### Artikel 1.

In deze regeling wordt verstaan onder:

Organisatie	1op1Bewind
Bewindvoerder	De door de rechtbank benoemde bewindvoerder
Klant	De persoon waarvan de goederen onder bewind zijn gesteld bij de bewindvoerder
Bezwaar	Een mondelinge of schriftelijke uiting van onvrede over de dienstverlening van de organisatie.
Klacht	Een schriftelijk en uitdrukkelijk als klacht bij de organisatie ingediende uiting van onvrede over de dienstverlening van de organisatie.

#### Artikel 2.

De klachtenregeling is bedoeld voor de klant zelf, zijn/haar partner, naaste familieleden en de instelling waar de klant wordt verzorgd of die de klant begeleiding biedt. De klant zelf kan zich bij de indiening en behandeling van de klacht ook door iemand laten vertegenwoordigen en/of bijstaan.

### Bezwaren

#### Artikel 3.

Een bezwaar wordt zo spoedig mogelijk behandeld door de bewindvoerder die het dossier van de klant beheert. Deze tracht het bezwaar, telefonisch of schriftelijk, in overleg met de klant op te lossen. Is de klant niet tevreden gesteld dan kan hij/zij een klacht indienen.

### Klachten

#### Artikel 4.

De klacht kan uitsluitend schriftelijk, dat wil zeggen per post, worden ingediend en moet minimaal voorzien zijn van de naam, het adres van de indiener, de datum, weergave/motivatie van de klacht, tijdstip en een handtekening.

#### Artikel 5.

De bewindvoerder bevestigt de ontvangst van de klacht, gerekend vanaf de datum van ontvangst, schriftelijk binnen tien werkdagen.

#### Artikel 6.

6.1. De klacht wordt zo spoedig mogelijk behandeld door de bewindvoerder. De maximale termijn is zes weken, echter met inachtneming van het volgende:

- a. de bewindvoerder hoort de klant
- b. de bewindvoerder lost de klacht indien mogelijk op door bemiddeling en deelt het resultaat schriftelijk mee aan de klant.

6.2. De bewindvoerder gaat na of de gedraging waarover is geklaagd:

- a. in strijd is met een wettelijk voorschrift of een voor de organisatie geldende regeling,
- b. in overeenstemming is met de dienstverlening waartoe de organisatie zich verbonden heeft,
- c. en/of afweging van alle feiten en omstandigheden in redelijkheid toelaatbaar is.

6.3. De klant wordt schriftelijk in kennis gesteld van de bevindingen van het onderzoek naar de klacht. Indien van toepassing ook aangevuld met verdere maatregelen die naar aanleiding van de bevindingen ondernomen zijn of worden ondernomen.

6.4. Bij de behandeling van de klacht worden de bepalingen uit de Wet Bescherming Persoonsgegevens in acht genomen.

6.5. De klant wordt op de hoogste gesteld van het feit dat de klacht kan worden voorgelegd aan de klachtencommissie van de Branchevereniging of aan de toezichhoudende kantonrechter.

6.6. Indien binnen zes weken na indiening van de klacht geen oplossing is bereikt wordt de klacht door de bewindvoerder voorgelegd aan de aangesloten branchevereniging.

6.7. De klant heeft altijd de mogelijkheid om beroep bij een burgerlijke rechter of de kantonrechter aan te tekenen.

#### Artikel 7.

7.1. Een klacht wordt niet in behandeling genomen of de behandeling van de klant wordt gestaakt als:

- a. de klacht anoniem is
- b. het feit waarover geklaagd wordt langer dan zes maanden voor indiening heeft plaatsgevonden
- c. de klant zich voor of tijdens de behandeling van dezelfde klacht tot de toezichhoudende kantonrechter heeft gewend

7.2. Van het niet in behandeling nemen van een klacht wordt de klant, mits de klacht niet anoniem was, binnen een termijn van tien werkdagen na ontvangst van de klacht schriftelijk in kennis gesteld.

7.3. Indien de klant het niet eens is met de bevindingen en/of maatregelen van de bewindvoerder, kan hij/zij hiervan in beroep bij de branchevereniging.

#### Artikel 8.

Als de klacht is opgelost of afgedaan, legt de bewindvoerder de wijze waarop dat is gebeurd vast op het klachtenformulier. Deze afgedane klachtenformulieren worden gearhiveerd.

### **Slotbepaling**

#### Artikel 9.

Deze klachtenregeling treedt in werking op 1 mei 2015 en geldt voor onbepaalde tijd.