

Klachtenreglement Bewind Partners B.V.

U heeft een klacht. Volgt u dan a.u.b. de aanwijzingen bij A en B hierna vermeld.

A. U maakt in eerste instantie gebruik van de stappen in de tekst na '**AD A**'.

B. Als uw klacht via het klachtenreglement '**AD A**' onopgelost blijft en u bent melder bij Bewind Partners B.V., kunt u een brief sturen aan de kantonrechter. Zie daarvoor de tekst na '**AD B**'.

AD A

Algemene bepalingen

Artikel 1

In dit klachtenreglement wordt verstaan onder:

- Organisatie: Bewind Partners B.V. (afgekort BP) of ons.
- Directie: directie van BP en uitvoerder of vervanger.
- Medewerker: iedere andere medewerker dan directie of bewindvoerder in dienst van BP.
- Bewindvoerder: degene die het beschermingsbewind daadwerkelijk uitvoert en rekening en verantwoording aflegt over de vermogensbestanddelen van natuurlijke personen.
- Testamentair bewindvoerder: degene die uitvoering geeft aan het geheel van activiteiten in het kader van een testamentair bewind.
- Budget- en inkomensbeheerder: degene die uitvoering geeft aan het geheel van activiteiten in het kader van inkomensbeheer van de cliënt en overeenkomstig het daartoe vastgestelde budgetplan betalingen verricht ten behoeve van de betreffende cliënt.
- Gevolmachtigde: degene die uitvoering geeft aan het geheel van activiteiten overeenkomstig de daartoe afgegeven volmacht ten behoeve van de betreffende cliënt.
- Toezichthouder: degene die uitvoering geeft aan het geheel van activiteiten overeenkomstig de daartoe afgegeven volmacht van de betreffende cliënt.
- Uitvoerder: bewindvoerder, gevolmachtigde, testamentair bewindvoerder of budgetbeheerder van de betreffende cliënt.
- Vervanger: degene die in plaats van de uitvoerder werkzaamheden verricht voor de organisatie.
- Cliënt: een persoon wiens inkomsten- en vermogensbestanddelen onder bewind zijn gesteld, of een persoon voor wie de organisatie het budget- en inkomensbeheer, een notariële volmacht, testamentair bewind of toezichthoudende activiteiten uitvoert en een overeenkomst heeft gesloten.
- Melder: de cliënt of degene die in het geval van bewindvoering, op grond van artikel 432, eerste en tweede lid Boek 1 van het Burgerlijk Wetboek gerechtigd is de bewindvoering te verzoeken en bezwaar maakt of een klacht indient.

- **Bezwaar:** een schriftelijke (e-mail of telefonisch/mondeling is toegestaan), ter kennis van de onderneming gebrachte duidelijke en/of verstaanbare uiting van onvrede over de dienstverlening van de organisatie. Zie artikel 3.
- **Klacht:** een schriftelijke en uitdrukkelijk als klacht ingediende duidelijke en/of verstaanbare mondelinge uiting van onvrede over de dienstverlening van de organisatie. Zie artikel 4.
- **Dienstverlening:** wat (iemand van) de organisatie voor een cliënt heeft gedaan.

Artikel 2a

Deze klachtenregeling geldt voor de cliënten en melders uit artikel 1.

Artikel 2b

Melders mogen de organisatie (ons) vragen om ondersteuning bij het formuleren van een bezwaar of klacht.

Bezwaren

Artikel 3

Een bezwaar kan schriftelijk, per e-mail of telefonisch/mondeling (duidelijk verstaanbare voicemail bijvoorbeeld) worden ingediend en wordt zo spoedig mogelijk en in ieder geval binnen 21 dagen behandeld door de uitvoerder of de vervanger. Deze probeert het bezwaar telefonisch dan wel schriftelijk in overleg met de cliënt op te lossen. Mislukt dat, dan brengt de uitvoerder of de vervanger het bezwaar bij de directie. De directie behandelt het bezwaar en probeert daarbij in overleg het bezwaar alsnog via bemiddeling op te lossen. De cliënt/melder ontvangt schriftelijk bericht van de wijze waarop het bezwaar is afgedaan. Is de cliënt/melder ontevreden, dan kan cliënt/melder binnen een maand na dagtekening van de schriftelijke bevestiging van de bezwaarafhandeling een klacht indienen. Elk bezwaar en de wijze waarop het is afgedaan wordt vastgelegd op een bezwarenformulier. De organisatie archiveert afgewerkte bezwarenformulieren.

Klachten

Artikel 4

Een klacht kan schriftelijk, per e-mail of telefonisch/mondeling (duidelijk verstaanbare voicemail bijvoorbeeld) worden ingediend ter attentie van de directie. Een klacht dient tenminste de volgende gegevens te bevatten:

- naam en adres van de cliënt/melder;
- de dagtekening (dag, maand en jaar);
- omschrijving van de klacht;
- ondertekening (als het een schriftelijke klacht is).

Klachten die niet gedagtekend zijn, worden geacht gedagtekend te zijn op de dag van ontvangst.

Artikel 5a

De ontvangst van de klacht wordt schriftelijk binnen tien werkdagen bevestigd, te rekenen vanaf datum poststempel. Ontvangt u geen (tijdige) bevestiging, neemt u dan (liefst telefonisch of per e-mail) contact op met de organisatie.

Artikel 5b

De klacht wordt binnen 6 weken na ontvangst afgehandeld.

Artikel 5c

Van het niet in behandeling nemen van een klacht wordt de cliënt/melder binnen drie weken na ontvangst van de klacht schriftelijk in kennis gesteld.

Artikel 6

Klachten worden direct gemeld aan de bedrijfsleiding, waarop een onderzoek wordt ingesteld. De klacht wordt zo nodig nader geformuleerd, de cliënt/melder en de medewerker van de organisatie worden gehoord en er wordt getracht de klacht door middel van bemiddeling op te lossen. Indien men tot een oplossing komt, ontvangt de melder daarvan een schriftelijk bericht van afhandeling.

De bedrijfsleiding controleert of de klacht:

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

Artikel 7

De bedrijfsleiding kan de klacht niet-ontvankelijk, gegrond of ongegrond verklaren. De cliënt/melder wordt schriftelijk en gemotiveerd in kennis gesteld van de bevindingen van het onderzoek naar de klacht, mogelijk aangevuld met verdere maatregelen die naar aanleiding van de bevindingen ondernomen zijn of zullen worden ondernomen.

Artikel 8

Een klacht wordt niet in behandeling genomen of gestaakt als:

- de klacht anoniem is;
- het feit waarover geklaagd wordt langer dan vier maanden voor indiening heeft plaatsgevonden onder verrekening van de tijd die is gebruikt voor een eventueel eerder bezwaar;
- de melder zich voor of tijdens de behandeling van dezelfde klacht daarover tot de kantonrechter heeft gewend.

Artikel 9

Alle bezwaren en klachten worden onder strikte geheimhouding afgewikkeld. Alle bij een behandeling van een bezwaar of klacht betrokken (rechts)personen zijn verplicht tot geheimhouding ten aanzien van alle gegevens die bij de behandeling van een bezwaar of klacht bekend zijn geworden. Als het voor de beantwoording van een bezwaar of klacht noodzakelijk is bij derden informatie op te vragen, zal daarvoor vooraf toestemming aan de cliënt/melder worden gevraagd.

Artikel 10

De organisatie registreert de klachten inclusief de manier van afhandeling.

Slotbepalingen

Artikel 11

Dit klachtenreglement treedt per direct in werking en geldt voor onbepaalde tijd.

AD B

Mocht uw klacht als melder in het kader van bewindvoering onopgelost blijven via het klachtenreglement, dan kunt u uw klacht schriftelijk kenbaar maken bij de kantonrechter. De kantonrechter is degene aan wie een bewindvoerder verantwoording aflegt. De kantonrechter zal de klacht onderzoeken en indien nodig op zitting hoor en wederhoor plegen bij melder en bewindvoerder.