

Klachtenregeling

Algemene bepalingen

Artikel 1

In deze regeling wordt verstaan onder:

1. Bewindvoerder:

Verder te noemen de bewindvoerder. De persoon of rechtspersoon die op grond van een beschikking van de kantonrechter optreedt als bewindvoerder over de vermogensbestanddelen van natuurlijke personen.

2. Directie:

Zij die belast is met de dagelijkse leiding van de bewindvoerder.

3. Medewerker:

Ieder andere medewerker van het bewindvoerderskantoor.

4. Rechthebbende:

Een persoon wiens vermogensbestanddelen onder bewind zijn gesteld waarbij bewindvoerder benoemd is tot bewindvoerder.

5. Bezwaar:

Een mondeling of schriftelijk ter kennis van de bewindvoerder gebrachte uiting van onvrede over de dienstverlening van bewindvoerder.

6. Klacht:

Een schriftelijk en uitdrukkelijk als klacht bij bewindvoerder ingediende uiting van onvrede over de dienstverlening dan wel behandeling door een medewerker van het bewindvoerderskantoor.

Artikel 2

Deze regeling geldt uitsluitend voor de rechthebbende en degene die gerechtigd is het bewind te verzoeken als bedoeld in artikel 432, eerste en tweede lid, van boek 1 van het Burgerlijk Wetboek (zie opsomming) *. Zij kunnen zich bij de indiening en behandeling van bezwaren en klachten door iemand laten vertegenwoordigen en/of bijstaan. Voor het laten vertegenwoordigen dient een schriftelijke machtiging overlegd te worden.

Bezwaren

Artikel 3

Een bezwaar wordt zo spoedig mogelijk behandeld door de medewerker die het dossier van de rechthebbende beheert. Deze tracht het bezwaar telefonisch of schriftelijk in overleg met de rechthebbende op te lossen. Lukt dit niet, dan brengt deze medewerker het bezwaar ter kennis van de directie. Deze behandelt het bezwaar en tracht daarbij eventueel na nader overleg met de desbetreffende rechthebbende en de betrokken medewerker, het bezwaar alsnog in der minne op te lossen. De rechthebbende ontvangt schriftelijk bericht van de wijze waarop het bezwaar door de directie is afgedaan. Is de rechthebbende niet tevreden over de afhandeling, dan kan hij/zij een klacht indienen.

Klachten

Artikel 4

1. Een klacht kan uitsluitend schriftelijk worden ingediend (e-mail daaronder begrepen) bij de directie. Een klacht moet ondertekend zijn en tenminste bevatten:

- de naam en het adres van de indiener
- de dagtekening
- een omschrijving waartegen de klacht is gericht en het tijdstip. De klacht dient duidelijk omschreven te worden.

- indien de indiener niet de rechthebbende zelf is, een toelichting waaruit blijkt waarom de indiener gerechtigd is de klacht in te dienen. (zie * achterzijde)

- een handtekening van de indiener.

2. De klacht dient betrekking te hebben op onvrede over de uitvoering van de wettelijke taken van de bewindvoerder of door een personeelslid van het bewindvoerderskantoor.

3. De klacht mag niet later ingediend zijn dan één jaar na de ontstaansdatum.

4. De klacht mag niet ingediend worden als deze al eerder is ingediend en behandeld.

5. De klacht wordt niet in behandeling genomen indien het belang van de indiener van de klacht danwel het gewicht van het gedrag naar redelijke maatstaven onvoldoende is. Hiervan stelt de directie de klager zo spoedig mogelijk doch uiterlijk binnen vier weken na ontvangst van de klacht schriftelijk in kennis.

6. Alle voor de afhandeling van de klacht relevante documenten, eventueel waarvoor toestemming van de rechthebbende nodig is, dienen beschikbaar te zijn en te worden gesteld. De indiener van de klacht ontvangt binnen 8 dagen een ontvangstbevestiging. Klachten worden terstond gemeld aan de directie. Deze zal nagaan of de klacht door bemiddeling kan worden opgelost. Lukt dit, dan ontvangt de indiener van de klacht daarvan schriftelijk bericht. De directie zorgt er voor dat de klacht wordt behandeld door een ander dan degene op wie de klacht betrekking heeft, tenzij de klacht de directie zelf betreft. De klacht wordt door de directie afgehandeld binnen een termijn van ten hoogste zes weken. Indien de klacht ongegrond wordt verklaard dan wordt door de directie een toelichting op dit besluit vertrekt. Indien de klacht gegrond wordt verklaard dan zal in de verklaring opgenomen worden of en zo ja welke gevolgen de directie hieraan verbindt. Indien de klacht ongegrond wordt verklaard, dan is er voor de indiener van de klacht de mogelijkheid om de klacht voor te leggen aan de NBPB (Nederlandse Beroepsvereniging voor Professionele Bewindvoerders) www.nbpb.nl of de kantonrechter (van de woonplaats van cliënt). Een klacht die wel aan de vereisten van artikel 4 van de klachtenregeling voldoet maar niet door de bewindvoerder in behandeling is genomen, wordt aangemerkt als ongegrond verklaard en kan eveneens door klager aan de NBPB worden voorgelegd.

Artikel 6

De directie administreert en registreert binnengekomen klachten. Zij houdt aantekening van de klachten van de afdoening daarvan

Artikel 7

Alle bezwaren en klachten worden onder strikte geheimhouding afgewikkeld. Indien het noodzakelijk is bij derden informatie op te vragen zal vooraf toestemming aan de rechthebbende worden gevraagd.

Artikel 8

Een klacht wordt niet in behandeling genomen of de behandeling wordt gestaakt als de indiener van de klacht zich voor of tijdens de behandeling ter zake van dezelfde klacht tot de kantonrechter of een andere burgerlijke rechter heeft gewend.

* Bent u een van onderstaande dan kunt u een klacht indienen:

1. De betrokkene; waarbij opgemerkt zij dat de verstandelijk gehandicapte in het algemeen niet in staat is om zelf een beschermingsvorm te vragen;

2. Echtgenoot of partner

3. De bloedverwanten in de rechte lijn (ouders)

4. Bloedverwanten in de zijlijn tot en met de vierde graad (broer, zus, oom, tante)

5. De voogd en al wie over de minderjarige gezag uitoefent

6. De curator of mentor

7. De officier van justitie

8. College van B&W in het geval bewind wegens verkwisting of problematische schulden

9. De instelling waar betrokkene wordt verzorgd of die hem begeleidt.

Contact

De NBPB richt zich op professionele bewindvoerders en probeert te voldoen aan die behoefte. De vereniging biedt de mogelijkheid om als bewindvoerder kennis en ervaring te delen en het beroep verder te professionaliseren. Als zodanig wil de NBPB een waarborg bieden voor de kwaliteit van haar leden. Uiteindelijk zal dit moeten leiden tot certificering van excellente bewindvoerders. Bent u werkzaam als professioneel bewindvoerder, dan kunt u op onze website www.nbpb.nl een verzoek indienen om lid te worden van de NBPB.

NBPB

Postbus 574, 1620 AN HOORN

Secretariaat@nbpb.nl

www.nbpb.nl