

# Klachten-en bezwaren regeling Buro Bewindzorg

## Algemene bepalingen

### Artikel 1

In deze regeling wordt verstaan onder:

De organisatie	Buro Bewindzorg
Bewindvoerder	De door de rechtbank benoemde bewindvoerder
Rechthebbende	De persoon waarvan de goederen onder bewind gesteld zijn bij de bewindvoerder van Buro Bewindzorg
Klager	Degene die een klacht indient
Klacht	Een schriftelijke en uitdrukkelijk als klacht bij de organisatie ingediende uiting van onvrede die voortvloeit uit de relatie tussen de klant en de organisatie over de dienstverlening van de organisatie

### Artikel 2

Een klacht kan ingediend worden door een ieder die bij de ingestelde bewindvoering is betrokken. Dit *kunnen* zijn de rechthebbende zelf, zijn/haar echtgenoot, zijn geregistreerde partner, dan wel dan wel andere levensgezel, zijn bloedverwanten in de rechte lijn en in de zijlijn tot en met de vierde graad, degene die het gezag over de rechthebbende uitoefent, zijn voogd of zijn curator.

Tevens kan een klacht ingediend worden door het openbaar ministerie en door de instelling waar de rechthebbende wordt verzorgd of die aan de rechthebbende begeleiding biedt. Dan wel indien bewind is uitgesproken wegens verkwisting of het hebben van problematische schulden ook door het college van burgemeester en wethouders van de gemeente waar de rechthebbende woonplaats heeft.

Deze personen kunnen zich bij de indiening en behandeling klachten door iemand laten vertegenwoordigen of bijstaan.

### Artikel 3 Klachten

Klachten kunnen zowel mondeling als schriftelijk en gemotiveerd worden ingediend. Een klacht moet tenminste bevatten:

- De naam en het adres van de indiener;
- De dagtekening waarop de klacht verstuurd wordt;
- De naam van de persoon waartegen de klacht is gericht.
- Motivatie en beschrijving van de klacht;
- Mogelijke bewijsstukken;
- Handtekening van de indiener;

Indien aan bovenstaande vormvereisten niet wordt voldaan kan de klacht niet worden behandeld.

De klager krijgt hiervan zo spoedig mogelijk, echter uiterlijk binnen 10 werkdagen bericht.

De bewindvoerder bevestigt de ontvangst van de klacht, gerekend vanaf de datum van ontvangst, schriftelijk binnen 10 werkdagen.

### Artikel 4

4.1. De bewindvoerder behandelt de klacht zo spoedig mogelijk. De maximale termijn voor het afhandelen van de klacht door de bewindvoerder is zes weken, dit met inachtneming van het volgende:

- De bewindvoerder hoort de klager;
- Indien mogelijk lost de bewindvoerder de klacht op door bemiddeling en deelt de gevolgen van die bemiddeling schriftelijk mee aan de klager;
- Indien de bewindvoerder van mening is dat de klacht ongegrond is wordt klager hiervan schriftelijk op de hoogte gebracht met een toelichting waarom de klacht ongegrond wordt verklaard.
- Indien de klacht ongegrond wordt verklaard kan de klager zich wenden tot de branchevereniging door middel van het indienen van een beroepschrift dan wel tot de toezichthoudende kantonrechter of andere burgerlijke rechter.

4.2. De bewindvoerder zoekt uit of de gedraging waarover geklaagd is:

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

4.3. De klager wordt schriftelijk op de hoogte gebracht van de bevindingen van het onderzoek naar de klacht. Indien van toepassing ook aangevuld met verdere maatregelen die naar aanleiding van de bevindingen worden ondernomen of ondernomen zijn.

4.4. Alle voor de afhandeling van de klacht relevante documenten, eventueel waarvoor toestemming van de klager/rechthebbende nodig is, dienen beschikbaar te zijn en te worden gesteld.

4.5. De bewindvoerder zorgt ervoor dat klacht wordt behandeld door een ander dan degene op wie de klacht betrekking heeft, tenzij de klacht de bewindvoerder zelf betreft.

4.6. De bepalingen uit de Wet Bescherming Persoonsgegevens worden bij de behandeling van de klacht in acht genomen.

4.7. Indien de klacht gegrond wordt verklaard, dan neemt de bewindvoerder in de verklaring op of en zo ja welke gevolgen de bewindvoerder hieraan verbindt.

4.8. De klager heeft altijd de mogelijkheid om een klacht voor te leggen aan de kantonrechter of een andere burgerlijke rechter

## **Artikel 5**

5.1. Een klacht wordt niet in behandeling genomen of de behandeling van een klacht zal worden gestaakt als de klacht anoniem is.

Heeft de klager zich voor of tijdens de behandeling ter zake van dezelfde klacht tot de toezichthoudende rechter of een andere burgerlijke rechter gewend dan zal een ingediende klacht bij Buro Bewindzorg deze klacht volgens deze klachtenregeling alsnog afhandelen.

5.2. Van het niet in behandeling nemen van een klacht wordt de klager, mits de klacht niet anoniem was, binnen 10 werkdagen na ontvangst van de klacht schriftelijk op de hoogte gebracht.

5.3. Indien de klager het niet eens is met de bevindingen en/of maatregelen van de bewindvoerder kan de hij/zij zich wenden tot de branchevereniging dan wel kan hij/zij de klacht voorleggen aan de toezichthoudende kantonrechter of andere burgerlijke rechter.

## **Artikel 6**

Indien de klacht is opgelost of afgedaan, legt de bewindvoerder de wijze waarop dit is gebeurd vast op het klachtenformulier. Dit formulier wordt vervolgens gearhiveerd. Alle klachten worden onder strikte geheimhouding afgewikkeld. Indien het noodzakelijk is bij derden informatie te vragen zal vooraf toestemming aan de klager worden gevraagd.

#### **Artikel 7 Bekendmaking en werking**

Deze regeling kan worden aangehaald als de klachtenregeling van Buro Bewindzorg. De klachtenregeling wordt na het intakegesprek ter informatie aan rechthebbende verstrekt. Deze regeling treedt in werking op 1 juni 2016 en geldt voor onbepaalde tijd. Aan deze regeling wordt bekendheid gegeven door opneming in het kantoorhandboek en door publicatie op de website van het kantoor.

Klachten kunnen gericht worden aan:

Buro Bewindzorg  
Postbus 139  
7000 AC Doetinchem