

April 2019

Klachtenreglement



**Bewindvoering
Nederland**

Klachtenreglement RA Bewindvoering Nederland

Artikel 1

In deze regeling wordt verstaan onder:

1. Bewindvoerder: RA Bewindvoering Nederland, Postbus 217, 8250 AE Dronten.
2. Cliënt: iedere persoon die door de rechtbank onder beschermingsbewind is gesteld en waarbij RA Bewindvoering Nederland tot bewindvoerder is benoemd.
3. Klager: een persoon als bedoeld in artikel 432, eerste en tweede lid van Boek 1 van het Burgerlijk Wetboek.
4. Beroepsvereniging: Branchevereniging voor Professionele Bewindvoerders en Inkomensbeheerders (BPBI) en Nederlandse Beroepsvereniging Professionele Bewindvoerders (NBPB).
5. Klacht: een schriftelijke als ook mondelinge, en uitdrukkelijk als klacht ingediende, uiting van onvrede over de dienstverlening van de bewindvoerder.

Artikel 2

Een klacht kan worden ingediend door degene die gerechtigd is bewind te verzoeken als bedoeld in artikel 432, eerste en tweede lid van Boek 1 van het Burgerlijk Wetboek:

- betrokkene zelf (cliënt),
- echtgenoot/partner/andere levensgezel,
- bloedverwanten tot en met de 4e graad,
- gezagsouder/voogd,
- openbaar ministerie,
- curator/mentor,
- instelling verzorging/begeleiding,
- college van burgemeester en wethouders¹

Daarnaast kan ieder ander persoon of instantie een klacht indienen bij onvrede inzake de bewindvoerder en/of diens organisatie.

Artikel 3

1. Een klacht kan schriftelijk danwel mondeling bij de bewindvoerder worden ingediend. Binnen 10 werkdagen na ontvangst van de klacht wordt een schriftelijke ontvangstbevestiging verstuurd.
2. De klacht wordt zo spoedig mogelijk, doch uiterlijk binnen een termijn van 6 weken na ontvangst van de klacht, afgehandeld door de bewindvoerder.

Artikel 4

Een klacht dient tenminste naam en adres van de klager, dossiernummer van cliënt en een omschrijving van de klacht te bevatten.

Artikel 5

¹ Indien bewind is ingesteld wegens verkwisting of het hebben van 1 problematische schulden.

1. De bewindvoerder stelt een onderzoek in naar de klacht. De bewindvoerder probeert de klacht in overleg met de klager op te lossen.
2. De klacht kan gegrond of ongegrond worden verklaard.
3. De uitkomst van het onderzoek naar de klacht wordt te allen tijde schriftelijk en gemotiveerd aan de klager medegedeeld.
4. Maatregelen die naar aanleiding van de gegrondverklaring van een klacht zijn dan wel worden genomen, worden schriftelijk bevestigd aan de klager. Daarnaast zullen de gemaakte afspraken schriftelijk aan de klager worden bevestigd.

Artikel 6

1. Als de klager van mening is dat de bewindvoerder geen bevredigend besluit heeft genomen ten aanzien van de klacht, dan heeft de klager de mogelijkheid om een klacht in te dienen bij de onafhankelijke klachtencommissie van de beroepsvereniging (zie art. 1).
2. Daarnaast kan de klager zich wenden tot de toezichthoudende kantonrechter.

Artikel 7 mag geen beperkende bepalingen

1. Een klacht wordt niet in behandeling genomen als de klacht anoniem wordt ingediend.
2. Een klacht wordt niet in behandeling genomen of de behandeling wordt gestaakt als de klager zich voor of tijdens de behandeling ter zake van dezelfde klacht tot de rechter heeft gewend.
3. Van het niet in behandeling nemen van een klacht wordt de klager binnen een termijn van 10 werkdagen na ontvangst van de klacht schriftelijk in kennis gesteld.

Artikel 8

Elke klacht en de wijze waarop de klacht is afgehandeld, wordt vastgelegd en gearhiveerd.

Artikel 9

Klachten zullen met strikte geheimhouding worden afgehandeld. Bij het verwerken van de gegevens houdt de bewindvoerder zich aan de Wet Bescherming Persoonsgegevens. Indien het noodzakelijk is bij derden informatie op te vragen, zal vooraf toestemming aan de cliënt worden gevraagd.

Artikel 10

1. Deze regeling treedt in werking op 1 april 2019 en geldt tot wijziging en/of aanvulling daarvan.
2. Van een wijziging en/of aanvulling zal de bewindvoerder de cliënt schriftelijk in kennis stellen