

# KLACHTENREGLEMENT

## **Artikel 1 Begripsomschrijving**

- Klacht:** iedere schriftelijke uiting van ongenoegen over werkzaamheden, een gedraging dan wel over het nalaten van StichtingBewindvoering.nl
- De Stichting:** het bestuur van StichtingBewindvoering.nl, exclusief het bestuurslid in zijn hoedanigheid als de bewindvoerder, over wie een klacht is ingediend
- Cliënt:** een natuurlijk persoon, waarover StichtingBewindvoering.nl tot bewindvoerder is benoemd
- Klager:** de cliënt, die schriftelijk een klacht heeft ingediend bij StichtingBewindvoering.nl
- Aangeklaagde:** de persoon, i.e. de bewindvoerder van StichtingBewindvoering.nl, over wie een klacht is ingediend
- Partijen:** de klager en de aangeklaagde

## **Artikel 2 Geschillen**

Indien er tussen een cliënt en de bewindvoerder van StichtingBewindvoering.nl een geschil is ontstaan over de wijze waarop laatstgenoemde is omgegaan met de (materiële) belangen van de cliënt, zal in eerste aanleg door direct betrokkenen getracht worden het geschil in onderling overleg op te lossen.

Op het moment dat dit niet lukt, kan de cliënt een schriftelijke klacht indienen bij de stichting.

Zodra de stichting een klacht ontvangt zal de klachtenprocedure in gang worden gezet.

## **Artikel 3 Indienen klachten**

1. Een klacht dient schriftelijk ingediend te worden bij de stichting.
2. Tot het indienen van een klacht is uitsluitend de cliënt bevoegd, met inbegrip van degene, die het wettelijk gezag over een cliënt uitoefent.
3. Een klager kan zich bij het indienen van een klacht laten bijstaan door een gemachtigde. Daartoe dient door deze gemachtigde een schriftelijke volmacht te worden overlegd, tenzij deze persoon al wettelijk vertegenwoordigingsbevoegdheid heeft.
4. Een klacht dient binnen een redelijke termijn na het feit of de feiten waarop de klacht betrekking heeft te zijn ingediend.
5. Een klacht bevat tenminste:
  - naam, adres en woonplaats van de klager;
  - naam van de aangeklaagde;
  - een duidelijke omschrijving van de klacht in de Nederlandse taal;
  - een omschrijving van de feiten en omstandigheden, waar de klacht betrekking op heeft
  - dagtekening en ondertekening;

- vermelding van de datum waarop het aan de klacht ten grondslag liggende geschil aan de bewindvoerder is kenbaar gemaakt en beschrijving van wat de bewindvoerder met het geschil heeft gedaan.
6. De klacht dient zo veel mogelijk te worden voorzien van schriftelijke stukken.
  7. De stichting bevestigt binnen 2 weken de ontvangst van de klacht schriftelijk aan partijen en informeert hen over de verdere procedure.

#### **Artikel 4 Niet-ontvankelijkheid**

1. Een klacht is niet-ontvankelijk indien:
  - de klacht niet gericht is tegen een bewindvoerder van de stichting;
  - de klacht voorafgaande aan de indiening niet als geschil ter kennis is gebracht van de bewindvoerder en de bewindvoerder geen redelijke termijn is gegeven om op het geschil te reageren;
  - indien er langer dan 6 maanden tussen de aanleiding en de indiening van de klacht is verstreken;
  - de klacht ook bij de kantonrechter is ingediend;
  - niet voldaan is aan de in artikel 3 opgenomen vereisten.
2. Indien de stichting van oordeel is dat de klacht niet-ontvankelijk is, stelt zij de klager binnen 4 weken na ontvangst van de klacht hiervan op de hoogte.
3. De klager krijgt de gelegenheid gedurende een hersteltermijn van 2 weken de redenen van niet-ontvankelijkheid te herstellen en de klacht zo nodig te herformuleren.
4. Indien de stichting na de hersteltermijn opnieuw van oordeel is dat de klacht niet-ontvankelijk is, stelt zij de klager hiervan binnen 2 weken op de hoogte.

#### **Artikel 5 Behandeling klacht**

1. De stichting draagt zorg voor de samenstelling van een klachtendossier, bestaande uit:
  - de (her)geformuleerde klacht;
  - datum waarop de klacht werd ontvangen;
  - de samenvatting van de feiten en omstandigheden, die tot de klacht hebben geleid;
  - de stukken die op de klacht betrekking hebben;
  - alle verdere ter zake gevoerde correspondentie met partijen en derden;
2. De wijze van behandeling van de klacht wordt bepaald door de stichting met in achtneming van het volgende:
  - de aangeklaagde wordt in de gelegenheid gesteld om te reageren op de klacht en daartegen schriftelijk verweer te voeren;
  - de stichting nodigt partijen binnen 6 weken na ontvangst van de ge(her)formuleerde klacht uit om de klacht en het schriftelijk verweer toe te lichten;
  - de stichting kan nadere informatie bij partijen opvragen en ook derden horen;
  - partijen kunnen zich ieder laten bijstaan door een derde;
  - behandeling van de klacht vindt niet in het openbaar plaats.

3. Indien beide partijen schriftelijk te kennen hebben gegeven geen mondelinge behandeling te wensen zet de stichting de klachtenprocedure voort op basis van het voorliggende dossier.
4. De stichting doet binnen 4 weken na de mondelinge behandeling, het afzien daarvan of na het verkrijgen van de gevraagde informatie, een uitspraak.
5. Indien een partij of beide partijen zonder geldige reden reactietermijnen laten verstrijken, niet verschijnen bij de mondelinge behandeling, dan wel de gevraagde stukken niet of in onvoldoende mate verstrekken, is de stichting bevoegd om op basis van de aldan aanwezige stukken uitspraak te doen.
6. Partijen worden in alle gevallen schriftelijk op de hoogte gesteld van de uitspraak.

### **Artikel 6 Uitspraak stichting**

1. De stichting beoordeelt op basis van de inhoud van de klacht en het verweer en haar verdere bevindingen of de gedraging van aangeklaagde:
  - in strijd is met op professionele bewindvoerders van toepassing zijnde wet- en regelgeving;
  - in strijd is met de statuten of reglementen van de stichting;
  - in strijd is met de door bewindvoerders te betrachten zorgvuldigheid;
  - na afweging van alle feiten en omstandigheden in redelijkheid toelaatbaar is.
2. De klacht kan gegrond, gedeeltelijk gegrond of ongegrond worden verklaard.
3. Indien de klacht (deels) gegrond is verklaard zal de stichting actie ondernemen gericht op het voorkomen van een herhaling van de feiten en omstandigheden, die tot de klacht hebben geleid.
4. De klacht, het behandeldossier en de uitspraak van de stichting zal worden toegevoegd aan het cliëntdossier.

### **Artikel 7 Behandeling door externen**

Indien klager en stichting niet tot overeenstemming komen in de afhandeling van de klacht en klager zich niet neerlegt bij de uitspraak van de stichting, heeft de klager de mogelijkheid om de klacht in te dienen bij de klachtencommissie van de branchevereniging Horus. Deze zal optreden als externe klachtenbehandelaar en de klachtenprocedure opnieuw doolopen. Voor de klachtenregeling van Horus wordt verwezen naar de website: [www.horus.nl](http://www.horus.nl).

### **Artikel 8 Wettelijke rechten**

Deze klachtenregeling, met inbegrip de in artikel 7 genoemde behandeling door derden, doet op geen enkele wijze afbreuk aan de rechten van klager zich met zijn klacht schriftelijk te wenden tot het kantongerecht, dat de beschikking onderbewindstelling heeft afgegeven.

### **Artikel 9 Citeertitel, bekendmaking en werking**

Dit klachtenreglement kan worden aangehaald als klachtenregeling van StichtingBewindvoering.nl.

Het reglement wordt aan cliënten uitgereikt ten tijde van de intakefase, vóór de behandeling van het verzoek onderbewindstelling door de kantonrechter.

StichtingBewindvoering.nl maakt dit reglement bekend op de website [www.stichtingbewindvoering.nl](http://www.stichtingbewindvoering.nl).

De klachtenregeling treedt in werking voor alle klachten welke zijn ontstaan of zullen ontstaan na 1 juli 2020.

### **Artikel 10 Geheimhouding**

Iedere betrokkene bij de behandeling van een geschil, dan wel klacht, is gehouden tot geheimhouding ten aanzien van alle partijen betreffende de gegevens en informatie die bij hen bij de behandeling van de klacht ter kennis zijn gekomen.

StichtingBewindvoering.nl

Postbus 2941

3800 GK Amersfoort