

Klachtenreglement Nieboer Bewindvoering

Artikel 1

In deze klachtenregeling wordt verstaan onder:

- organisatie: Nieboer Bewindvoering;
- bewindvoerder: degene die het bewind daadwerkelijk uitvoert en rekening en verantwoording aflegt over de vermogensbestanddelen van natuurlijke personen;
- cliënt: een persoon wiens vermogensbestanddelen onder bewind zijn gesteld en met betrekking tot wie de organisatie is benoemd tot bewindvoerder, respectievelijk met wie de organisatie een overeenkomst heeft afgesloten;
- bezwaar: een mondeling of schriftelijk aan de organisatie ter kennis gebrachte uiting van onvrede over de dienstverlening van de organisatie;
- klacht: een schriftelijk en uitdrukkelijk als klacht bij de organisatie ingediende uiting van onvrede over de dienstverlening van de organisatie.

Artikel 2

Deze klachtenregeling geldt uitsluitend voor cliënten van de organisatie. Zij kunnen zich bij de indiening en behandeling van klachten door iemand laten vertegenwoordigen en/of bijstaan.

Artikel 3

3.1 Een bezwaar wordt binnen 14 dagen behandeld door de bewindvoerder. Deze tracht het bezwaar telefonisch of schriftelijk in overleg met de cliënt op te lossen;

3.2 Behandeling van het bezwaar vindt niet in het openbaar plaats;

3.3 De cliënt ontvangt schriftelijk bericht van de wijze waarop het bezwaar door de bewindvoerder is afgedaan. Is de cliënt niet tevreden gesteld dan kan hij/zij een klacht indienen.

Artikel 4

Een klacht kan uitsluitend schriftelijk worden ingediend. Een klacht moet tenminste voorzien zijn van:

1. naam en adres van de indiener;
2. de dagtekening;
3. weergave/motivatie van de klacht en het tijdstip;
4. handtekening.

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

Artikel 5

De bewindvoerder bevestigt de ontvangst van de klacht binnen tien werkdagen, te rekenen vanaf de datum poststempel.

Artikel 6

6.1 De klacht wordt zo spoedig mogelijk behandeld door de bewindvoerder, uiterlijk binnen zes weken, echter met inachtneming van het volgende:

- a. de bewindvoerder hoort de cliënt,
- b. de bewindvoerder lost de klacht zo mogelijk op door bemiddeling en deelt het resultaat daarvan schriftelijk mee aan de cliënt.

6.2 De bewindvoerder gaat na of de gedraging waarover is geklaagd:

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

6.3 De klager 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 worden ondernomen.

6.4 Indien een klacht in de opvatting van de klager niet naar behoren is afgehandeld, kan de klager zich wenden tot de toezichthoudende kantonrechter.

Artikel 7

Een ieder die bij de behandeling van een bezwaar of een klacht is betrokken, is verplicht tot geheimhouding ten aanzien van alle gegevens die hen bij de behandeling van het geschil ter kennis zijn gekomen.

Indien het noodzakelijk is bij derden informatie op te vragen zal vooraf toestemming aan de cliënt worden gevraagd.

Artikel 8

8.1 Een klacht wordt niet in behandeling genomen als:

- a. de klacht anoniem is,
- b. het feit waarover geklaagd wordt langer dan zes maanden voor indiening heeft plaatsgevonden.

8.2 Van het niet in behandeling nemen van een klacht wordt de klager binnen een termijn van drie weken na ontvangst van de klacht schriftelijk in kennis gesteld.

8.3 Indien de klager het hier niet mee eens is, kan de klager zich wenden tot het kantongerecht dat het bewind heeft ingesteld.

Artikel 9

Als de klacht is opgelost of afgedaan, legt de bewindvoerder de wijze waarop dat is gebeurd vast op het klachtenformulier.

Artikel 10

De bewindvoerder archiveert de bezwaren en klachten en de wijze van afhandeling.

Per jaar wordt bijgehouden:

- het aantal klachten dat in het betreffende jaar is ingediend;
- het aantal klachten dat in het betreffende jaar binnen 6 weken is afgehandeld;
- het aantal klachten dat in het betreffende jaar gegrond is verklaard;
- de wijziging in de werkwijze naar aanleiding van een gegrond verklaarde klacht.

Artikel 11

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

Artikel 12

Deze regeling treedt in werking op 1 maart 2021 en geldt voor onbepaalde tijd.