

## Klachtenregeling

**Het kan natuurlijk altijd gebeuren dat u niet tevreden bent over ons als bewindvoerder of het niet eens bent met onze handelswijze. Waar mensen samenwerken kunnen conflicten ontstaan en conflicten zijn er om opgelost te worden. Soms kan het gebeuren dat we er samen niet uitkomen. In dit formulier leest u wat u dan kunt doen.**

### Artikel 1: Algemene bepalingen

- De organisatie: De Financiële Hulpverlener BV. KvK nummer 64758451. Kantoorhoudende te Deventer, Postbus 601, 7400 AP Deventer. Bezoekadres Hanzeweg 45B.
- Bewindvoerder: persoon die op grond van een beschikking van de kantonrechter optreedt als bewindvoerder over de vermogensbestanddelen van natuurlijke personen.
- Medewerker: iedere andere werknemer van de BV.
- Klant/Rechthebbende: persoon wiens vermogensbestanddelen onder bewind zijn gesteld waarbij bewindvoerder is benoemd tot bewindvoerder.
- Bezwaar: een mondeling of schriftelijk ter kennis van de bewindvoerder gebrachte uiting van onvrede over de dienstverlening van bewindvoerder of medewerker.
- Klacht: een schriftelijk en uitdrukkelijk als klacht bij de bewindvoerder ingediende uiting van onvrede over de dienstverlening dan wel behandeling door bewindvoerder of andere medewerker van het bewindvoerderskantoor.
- NBPB: Nederlandse Branchevereniging voor Professionele Bewindvoerders, postbus 574, 1620 AN, Hoorn, of: [klachtencommissie@nbpb.nl](mailto:klachtencommissie@nbpb.nl)

### Artikel 2: Inhoud van de klacht

Deze regeling geldt uitsluitend voor klanten van De Financiële Hulpverlener BV en degene die gerechtigd is het bewind te verzoeken als bedoeld in artikel 432, 1<sup>e</sup> en 2<sup>e</sup> lid, van Boek 1 van het Burgerlijk Wetboek. Zij kunnen zich bij indiening en behandeling van bezwaren en klachten laten vertegenwoordigen/bijstaan middels een schriftelijk overlegde machtiging. De klacht kan worden gericht aan: De Financiële Hulpverlener BV, postbus 601, 7400 AP Deventer.

### Artikel 3: Bezwaren

Een bezwaar wordt zo spoedig mogelijk behandeld door de medewerker die het dossier van de klant beheert. Deze tracht het bezwaar telefonisch of schriftelijk in overleg met klant op te lossen.

Lukt dit niet, dan brengt deze medewerker het bezwaar ter kennis van de bewindvoerder. Deze behandelt het bezwaar en tracht daarbij eventueel na nader overleg met de desbetreffende klant en de betrokken medewerker, het bezwaar alsnog in der minnen op te lossen.

De klant ontvangt schriftelijk bericht van de wijze waarop het bezwaar is afgedaan. Is de klant niet tevreden over de afhandeling, dan hij/zij een klacht indienen.

### Artikel 4: Wijze van behandeling van de klacht

1

Een klacht kan uitsluitend schriftelijk worden ingediend (e-mail daaronder begrepen) bij de bewindvoerder. 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.
- 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 bewindvoederskantoor.

3.

De klacht mag niet later ingediend zijn dan 1 jaar na de ontstaansdatum

4.

De klacht mag niet worden ingediend 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 dan wel het gewicht van het gedrag naar redelijk maatstaven onvoldoende is. Hiervan stelt de bewindvoerder de klager zo spoedig mogelijk doch uiterlijk binnen 4 weken na ontvangst van de klacht schriftelijk in kennis.

6.

Alle voor de afhandeling van de klacht relevante documenten, eventueel waarvoor toestemming van de klant 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 bewindvoerder. Deze zal nagaan of de klacht door bemiddeling kan worden opgelost. Lukt dit, dan ontvangt de indiener van de klacht daarvan schriftelijk bericht.
- De bewindvoerder zorg er voor dat de klacht wordt behandeld door een ander dan degene op wie de klacht betrekking heeft, tenzij de klacht de bewindvoerder zelf betreft.
- De klacht wordt door de bewindvoerder afgehandeld binnen een termijn van ten hoogste 6 weken.
- Indien de klacht ongegrond wordt verklaard dan wordt door de bewindvoerder een toelichting op dit besluit verstrekt.
- Indien de klacht gegrond wordt verklaard dan zal in de verklaring opgenomen worden of en zo ja welke gevolgen de bewindvoerder hieraan verbindt.
- Indien de klacht ongegrond wordt verklaard, dan is voor de indiener van de klacht de mogelijkheid om de klacht voor te leggen aan de NBPB of de kantonrechter. 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 5: Archivering**

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

#### **Artikel 6: Geheimhouding**

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

#### **Artikel 7: Niet ontvankelijk**

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 andere burgerlijke rechter heeft gewend.

#### **Artikel 8: Inwerkingtreding regeling**

Deze regeling treedt in werking op 1 januari 2015 en geldt voor onbepaalde tijd.