



Klachtenregeling

Artikel 1 Begripsomschrijving

Bewindvoerder

Persoon of instelling die door de rechter is aangesteld om de vermogensrechtelijke belangen van een ander te behartigen die daartoe (tijdelijk) niet zelf in staat is, in dit geval te weten: Bureau SchuldEnBewind (Dhr. R.T.G. Koster).

Cliënt

Rechthebbende.

Directie

Eigenaar / leiding van Bureau SchuldEnBewind.

Klacht

Iedere schriftelijke uiting van ontevredenheid over de dienstverlening van Bureau SchuldEnBewind, waarin duidelijk vermeld wordt dat het om een "klacht" gaat.

Klachtbehandelaar

Een door Bureau SchuldEnBewind aangewezen persoon die belast is met de registratie en afhandeling van de geuite klacht.

Klachtenregeling

Het onderhavige reglement.

Klager

Die persoon die de klacht indient bij Bureau SchuldEnBewind.

Rechthebbende

Persoon (cliënt) wiens gelden en goederen door de kantonrechter zijn ondergebracht bij een bewindvoerder.

Artikel 2 Doelstelling van de klachtenregeling

Bureau SchuldEnBewind beoogt een goede kwalitatieve dienstverlening te bieden. Door klachten serieus en zorgvuldig in behandeling te nemen en af te handelen, wordt getracht die kwaliteit op een voldoende niveau te behouden.

Artikel 3 Het recht van indienen van een klacht

In beginsel kan alleen de rechthebbende (of diens juridisch vertegenwoordiger) kan een klacht indienen.

Daarnaast kan ook een ieder die met de rechthebbende op welke wijze dan ook in contact staat een klacht indienen.

Nadat de onderbewindstelling is beëindigd kan geen klacht meer worden ingediend, niet door de rechthebbende, noch door de evt. opvolgende bewindvoerder, noch door derden.

Artikel 4 Randvoorwaarden en minimale eisen van de klacht

Om een klacht in behandeling te kunnen nemen, dient deze te voldoen aan een aantal minimale eisen:

- De klacht moet schriftelijk worden ingediend bij de directie
- De oorzaak van de klacht (ontstaan) is niet langer dan 1 maand geleden
- De klager vermeld in de klacht duidelijk de persoonlijke gegevens: zoals de naam, het adres en het telefoonnummer
- De klager vermeld de datum van de klacht
- De klager geeft een inhoudelijke omschrijving van de klacht
- De klager ondertekend de klacht met de eigen handtekening of laat de klacht ondertekenen door de juridisch vertegenwoordiger

Artikel 5 Registratie van de klacht

Klachten kunnen uitsluitend schriftelijk worden ingediend. Alle klachten dienen bij binnenkomst door een medewerker van Bureau SchuldEnBewind te worden geregistreerd, uiterlijk binnen 1 week na ontvangst. Alleen schriftelijke klachten worden als zodanig behandeld, geheel conform het onderhavige document.

Artikel 6 Interne klachtenprocedure

Wanneer de cliënt de klacht schriftelijk indient bij Bureau SchuldEnBewind, wordt deze klacht bij de klachtbehandelaar gemeld. De klachtbehandelaar zal de klacht registreren en aan de cliënt een ontvangstbevestiging zenden uiterlijk binnen 1 week na registratie van de klacht.

Tevens zal de klachtbehandelaar toetsen of de klacht voldoet aan de minimale eisen, zoals beschreven in art. 4 van onderhavig document. Indien er aan de minimale eisen wordt voldaan, zal dit worden gemeld in de ontvangstbevestiging. Indien er niet aan de minimale eisen wordt voldaan, zal de klacht door Bureau SchuldEnBewind niet-ontvankelijk worden verklaard. Dit zal schriftelijk aan de klager worden gemeld.

De klachtbehandelaar dient de ontvankelijke klacht zo spoedig mogelijk in behandeling te nemen. Uiterlijk binnen 4 weken na registratie van de klacht dient de klager een inhoudelijke reactie te hebben ontvangen, waarmee de klacht wordt beschouwd als te zijn afgehandeld. Indien de klager na de afhandeling van de klacht nog steeds niet tevreden is, kan de klager een verzoek indienen bij de directie voor een persoonlijk gesprek met de bewindvoerder (lees: contactpersoon) en de directie. Dit verzoek moet door de klager binnen 1 week na verzending van de inhoudelijke reactie, schriftelijk worden ingediend bij de directie. Ook van dit verzoek zal de klager een ontvangstbevestiging ontvangen met daarin een uitnodiging voor het persoonlijke onderhoud. De ontvangstbevestiging zal binnen 1 week geschieden. De termijn voor het plannen van het persoonlijk onderhoud is vervolgens 6 weken.

Zowel de klager als Bureau SchuldEnBewind kunnen zich tijdens het gesprek door een gemachtigde, jurist of advocaat laten bijstaan of vertegenwoordigen. De gemachtigde dient een schriftelijke machtiging te overleggen, ook als de klager zelf tijdens het gesprek aanwezig is. Bureau SchuldEnBewind behoudt zich het recht om alsnog van het gesprek af te zien, indien klager zelf niet aanwezig kan zijn tijdens het gesprek.

Voor het indienen van een klacht zijn geen kosten verbonden. De klager dient onderstaand correspondentieadres te gebruiken:

Bureau SchuldEnBewind
T.a.v.: de Directie
Postbus 68
6400 AB HEERLEN

Artikel 7 Externe klachtenprocedure

Bureau SchuldEnBewind is lid van de Branchevereniging Vereniging Wettelijke Vertegenwoordigers (verder: VeWeVe).

Artikel 7.1 Branchevereniging VeWeVe

Indien de klager van mening is dat de uitkomst van de interne klachtenregeling zoals bedoeld in art. 6 van onderhavig document, niet tot gewenste resultaten heeft geleid en/of door Bureau SchuldEnBewind art. 8 van toepassing wordt verklaard, kan de klager de klacht kenbaar maken aan de Branchevereniging VeWeVe. Voor het indienen van een klacht bij VeWeVe dient de klager gebruik te maken van de klachtenregeling van VeWeVe, welke bij onderhavig document is bijgevoegd.

Artikel 7.2 Rechtbank Limburg

Indien de klager van mening is dat de uitkomst van de interne klachtenregeling zoals bedoeld in art. 6 van onderhavig document en de externe klachtenregeling zoals bedoeld in art. 7.1, niet tot gewenste resultaten heeft geleid en/of door Bureau SchuldEnBewind art. 8 van toepassing wordt verklaard, kan de klager de klacht kenbaar maken aan de kantonrechter. Onderstaand adres dient te worden gebruikt voor klagers in de regio Limburg:

Rechtbank Limburg
T.a.v.: Bewindsbureau
Postbus 1989
6201 BZ MAASTRICHT

Artikel 8 Niet in behandeling nemen van de klacht

De klacht zal niet in behandeling worden genomen, of de behandeling wordt gestaakt, als:

- De klacht niet aan de minimale eisen voldoet, zoals beschreven in art. 4 van onderhavig document
- De klacht anoniem is gedaan
- De klacht door Bureau SchuldEnBewind niet-ontvankelijk is verklaard
- De klacht niet door rechthebbende zelf (of diens juridisch vertegenwoordiger) wordt ingediend, zoals beschreven in art. 3
- De klacht al eerder is ingediend en afgehandeld volgens deze klachtenregeling
- De oorzaak van de klacht (ontstaan) langer dan 3 maanden geleden is, voorafgaand aan de dagtekening van de schriftelijke klacht
- De klager zich voor of tijdens de behandeling van de klacht tot een kantonrechter of een andere burgerlijke rechter heeft gewend

Artikel 9 Inwerkingtreding

Deze klachtenregeling treedt in werking op 1 oktober 2017 en geldt voor onbepaalde tijd, totdat er wijzigingen en/ of aanvullingen in deze klachtenregeling worden opgenomen.

Met ingang van deze datum komt de klachtenregeling van 12 juni 2015 te vervallen.