

Versie 1.3  
Klachtenreglement Vaneveld Bewindvoering

Algemene bepalingen

### **Artikel 1**

In deze regeling wordt verstaan onder:

De organisatie: Vaneveld Bewindvoering, Postbus 22179, 1302 CD Almere

Bewindvoerder: degene die het bewind daadwerkelijk uitvoert en rekening en verantwoording aflegt over de vermogensbestanddelen van natuurlijke personen;

Mentor: behartiger van de niet-vermogensrechtelijke belangen van een onmachtig individu

Curator: Persoon die door de rechtbank wordt aangewezen op te treden namens iemand die handelingsonbekwaam is (onder curatele is gesteld).

Vervanger: degene die in plaats van de bewindvoerder werkzaamheden verricht voor de organisatie;

Cliënt: een persoon wiens vermogensbestanddelen onder bewind zijn gesteld en de organisatie is benoemd tot bewindvoerder, respectievelijk met wie de organisatie een overeenkomst heeft afgesloten;

Bezwaar: een mondeling of schriftelijke 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.

### **Bezwaren**

### **Artikel 3**

Een bezwaar wordt binnen 14 dagen behandeld door de bewindvoerder, mentor, curator of diens vervanger. Deze tracht het bezwaar telefonisch of schriftelijk in overleg met de cliënt op te lossen. De cliënt ontvangt schriftelijk bericht van de wijze waarop het bezwaar door de bewindvoerder, mentor, curator of diens vervanger is afgedaan. Is de cliënt niet tevreden dan kan hij/zij binnen een maand na dagtekening van de schriftelijke bevestiging van de bezwaarafhandeling een klacht indienen.

## **Klachten**

### **Artikel 4**

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

- naam en adres van de indiener,
- de dagtekening,
- weergave/motivatie van de klacht,
- het tijdstip en de handtekening.

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

### **Artikel 5**

De bewindvoerder, mentor, curator of diens vervanger bevestigt de ontvangst van de klacht schriftelijk binnen tien werkdagen, te rekenen vanaf de datum poststempel.

### **Artikel 6**

De klacht wordt zo spoedig mogelijk behandeld door de bewindvoerder, mentor, curator of diens vervanger uiterlijk binnen zes weken, echter met inachtneming van het volgende:

de bewindvoerder, mentor, curator of diens vervanger hoort de cliënt, de bewindvoerder, mentor, curator of diens vervanger lost de klacht zo mogelijk op door bemiddeling en deelt het resultaat daarvan schriftelijk mee aan de cliënt.

De bewindvoerder, mentor, curator of diens vervanger gaat na of de gedraging waarover is geklaagd:

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

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.

Indien een klacht in de opvatting van de klager niet naar behoren is afgehandeld, kan de klager zich wenden tot de BPBI. Zie website [www.bpbi.nl](http://www.bpbi.nl). Zij behandelen uw klacht alsdan verder. Indien u wederom niet kunt vinden in de afhandeling van de BPBI kunt u zich wenden tot de toezichthoudende kantonrechter. (zie artikel 11)

**Artikel 7**

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

**Artikel 8**

Een klacht wordt niet in behandeling genomen als:

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

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.

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, mentor, curator of diens vervanger de wijze waarop dat is gebeurd vast op het klachtenformulier.

**Slotbepalingen Artikel 10**

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 11**

Indien door de rechtbank een stuk wordt ontvangen, waarin een klacht tegen een curator, beschermingsbewindvoerder of mentor is vervat, wordt dit stuk ingeboekt als klacht.

Indien de klacht is gericht tegen een professionele curator, beschermingsbewindvoerder of mentor, wordt door de griffie van de rechtbank op een termijn van zes tot acht weken een mondelinge behandeling gepland. Klager en de professionele curator, beschermingsbewindvoerder of mentor worden door de griffie opgeroepen om op de mondelinge behandeling te verschijnen.

Tegelijk met de oproep voor de mondelinge behandeling, stuurt de griffie aan de curator, beschermingsbewindvoerder of mentor een kopie van het stuk waarin de klacht is vervat.

De curator, beschermingsbewindvoerder of mentor nodigt de klager uit om de klacht te bespreken in een gesprek dat uiterlijk twee weken voor de mondelinge behandeling door de kantonrechter plaatsvindt. Van dit gesprek stuurt de curator, beschermingsbewindvoerder of mentor binnen twee werkdagen na het gesprek een verslag aan de klager en de rechtbank.

Desgewenst kan de curator, beschermingsbewindvoerder of mentor hierbij een verweerschrift tegen de klacht voegen. Het verweerschrift wordt door de curator, bewindvoerder of mentor tegelijkertijd met het verslag aan de klager en de rechtbank gestuurd. Indien onduidelijk is of dit laatste is gebeurd, stuurt de griffie het verweerschrift alsnog door aan de klager.

In het verslag geeft de curator, beschermingsbewindvoerder of mentor aan welke onderdelen van de klacht zijn besproken. Indien één of meer onderdelen van de klacht in dit gesprek zijn opgelost, blijkt hiervan uit het verslag. In dit geval draagt de curator, beschermingsbewindvoerder of mentor er zorg voor dat de klager het verslag medeondertekent, zodat blijkt dat de klager het ermee eens is dat één of meer onderdelen van de klacht zijn opgelost. De resterende onderdelen van de klacht worden besproken tijdens de mondelinge behandeling.

Indien hij de klacht niet heeft behandeld, doet de curator, beschermingsbewindvoerder of mentor uiterlijk twee weken vóór de mondelinge behandeling aan de klager en de rechtbank verslag van de redenen waarom dit gesprek niet heeft plaatsgehad. Bij de beoordeling van de klacht kan de kantonrechter rekening houden met de reden waarom de curator, beschermingsbewindvoerder of mentor de klacht niet heeft behandeld. De kantonrechter kan bepalen dat het gesprek met de klager alsnog voorafgaand aan de mondelinge behandeling dient plaats te vinden.

Na afloop van de mondelinge behandeling deelt de kantonrechter mee wat het verdere verloop van de behandeling zal zijn.

De kantonrechter kan beslissen om van een mondelinge behandeling van de klacht af te zien, indien de klacht kennelijk ongegrond is. Aanbevolen wordt om hiervan alleen gebruik te maken als de klager al eerder over min of meer hetzelfde onderwerp heeft geklaagd en die klacht, na een mondelinge behandeling, ongegrond is verklaard.

## **Artikel 12**

Deze regeling treedt in werking op 1 januari 2014 en geldt voor onbepaalde tijd.