

# Klachtenreglement Bewindvoering

## ➤ Artikel 1

In deze regeling wordt verstaan onder:

- Bewindvoerder: Tandem Bewind, Postbus 10276, 6000 GG, Weert
- Cliënt: iedere persoon die door de rechtbank onder beschermingsbewind is gesteld en waarbij Tandem Bewind tot bewindvoerder is benoemd.
- Klager: een persoon als bedoeld in artikel 432, eerste en tweede lid van Boek 1 van het Burgerlijk Wetboek.
- Klacht: een schriftelijke of anderszins uitdrukkelijk als klacht ingediende, uiting van onvrede over de dienstverlening van de bewindvoerder.

## ➤ Artikel 2

Een klacht welke wordt ingediend door degene die gerechtigd is bewind te verzoeken als bedoeld in art. 432, eerste en tweede lid van Boek 1 van het Burgerlijk Wetboek:

- Betrokkene zelf (cliënt),
- Echtgenoot/partner/andere levensgezel,
- Bloedverwanten tot en met de 4e graad,
- Gezagsouder/voogd,
- Openbaar ministerie, Officier van justitie
- Curator/ mentor,
- Instelling die de betrokkene verzorgt of begeleidt
- College van burgemeester en wethouders<sup>1</sup>

Indien de klacht ingediend wordt door degene die gerechtigd is om bewind te verzoeken dan valt de klacht onder de kwaliteitseisen en zal deze behandeld worden volgens dit klachtenreglement. Voor het overige mag iedereen een klacht indienen maar is dit klachtenreglement niet bindend.

## ➤ Artikel 3

- Een klacht kan schriftelijk of anderszins bij de bewindvoerder worden ingediend. Binnen 10 werkdagen na ontvangst van de klacht wordt een schriftelijke ontvangstbevestiging verstuurd.
- De klacht wordt zo spoedig mogelijk, doch uiterlijk binnen een termijn van 6 weken na ontvangst van de klacht, afgehandeld door de bewindvoerder.

---

<sup>1</sup> Indien bewind is ingesteld wegens verkwisting of het hebben van problematische schulden.

➤ **Artikel 4**

- Er kan gebruik gemaakt worden van het klachtenformulier wat te vinden is op de website van Tandem Bewind.

➤ **Artikel 5**

- De bewindvoerder stelt een onderzoek in naar de klacht. De bewindvoerder probeert de klacht in overleg met de klager op te lossen.
- De klacht kan gegrond of ongegrond worden verklaard.
- De uitkomst van het onderzoek naar de klacht wordt te allen tijde schriftelijk en gemotiveerd aan de klager medegedeeld.
- Maatregelen die naar aanleiding van de gegrondverklaring van een klacht zijn dan wel worden genomen, worden schriftelijk bevestigd aan de klager. Voorbeelden hiervan zijn; het uitspreken van een verontschuldiging, de vergoeding van nodeloos veroorzaakte kosten of de aanpassing van een werkproces. Daarnaast zullen de gemaakte afspraken schriftelijk aan de klager worden bevestigd.

➤ **Artikel 6**

- De klager van mening is dat de bewindvoerder geen bevredigend besluit heeft genomen ten aanzien van de klacht, dan kan de klager zich wenden tot de kantonrechter.

➤ **Artikel 7**

- Elke klacht en de wijze waarop de klacht is afgehandeld, wordt vastgelegd en gearhiveerd.

➤ **Artikel 8**

- Klachten zullen met strikte geheimhouding worden afgehandeld. Bij het verwerken van de gegevens houdt de bewindvoerder zich aan de Wet Bescherming Persoonsgegevens. Indien het noodzakelijk is bij derden informatie op te vragen, zal vooraf toestemming aan de cliënt worden gevraagd.

➤ **Artikel 9**

- Deze regeling treedt in werking op 1 januari 2019 en geldt tot wijziging en/of aanvulling daarvan.
- Van een wijziging zal de bewindvoerder de cliënt schriftelijk informeren.

