

Klachtenregeling Bewindvoering Wolvega

Hieronder vindt u de klachtenregeling. Deze beschrijft wat u moet doen wanneer u bezwaren of klachten hebt. Naast een aantal algemene voorwaarden, staat hier beschreven hoe u moet handelen in geval van onvrede over de dienstverlening van Bewindvoering Wolvega.

Algemene bepalingen

– De klachtenregeling is van toepassing op alle werkzaamheden van Bewindvoering Wolvega.

– In de klachtenregeling wordt verstaan onder:

- rechthebbende: de persoon van wie de goederen door de rechter onder bewind zijn gesteld en voor wie Bewindvoering Wolvega is benoemd als bewindvoerder of de persoon die een overeenkomst heeft met Bewindvoering Wolvega;
- bewindvoerder: Bewindvoering Wolvega (Dhr. J. van der Wal)
- klacht: een schriftelijk en uitdrukkelijk als klacht bij bewindvoerder ingediende uiting van onvrede over de dienstverlening van bewindvoerder.

- Alleen een rechthebbende kan een klacht indienen. De rechthebbende kan zich bij het indienen van een klacht door iemand laten vertegenwoordigen. Bewindvoerder zal van een gemachtigde een schriftelijke machtiging verlangen.

Het indienen van een klacht

– Deze regeling geldt uitsluitend voor cliënten van Bewindvoering Wolvega.

– Klachten kunnen uitsluitend schriftelijk of digitaal worden ingediend bij Bewindvoering Wolvega.

– Een klacht moet zijn ondertekend of via het e-mailadres van de indiener verzonden zijn en bevat tenminste:

- de naam, hoedanigheid en het adres van de indiener;
- de datum waarop de klacht is verstuurd;
- de naam van de persoon tegen wie de klacht is gericht;
- een zo compleet mogelijke beschrijving van het gedrag of gebeurtenis waartegen de klacht is gericht en – als dat mogelijk is – een datum waarop dit heeft plaatsgevonden;
- eventuele bewijsstukken.

– Klachten die niet compleet zijn, zullen worden teruggekoppeld met het verzoek de klacht te verduidelijken.

Ontvangstbevestiging

De bewindvoerder bevestigt de ontvangst van een klacht schriftelijk binnen vijf werkdagen. Als de klacht door een gemachtigde is ingediend, wordt de ontvangstbevestiging aan de gemachtigde gestuurd.

Geen verplichting tot behandeling van de klacht

De bewindvoerder is niet verplicht een klacht te behandelen als rechthebbende zich voor of tijdens de behandeling ter zake van dezelfde klacht tot de kantonrechter of een andere burgerlijke rechter heeft gewend (zie Aanvulling);

- De bewindvoerder is niet verplicht een klacht te behandelen als tussen het indienen van de klacht en het klachtwaardige gedrag of gebeurtenis een periode van drie maanden of meer is verstreken;
- De klacht anoniem is;
- Als een klacht niet in behandeling wordt genomen, ontvangt rechthebbende (of de gemachtigde) daarvan binnen vijf werkdagen na ontvangst van de klacht schriftelijk bericht.

Afhandeling van de klacht

De bewindvoerder bepaalt de wijze van behandeling, echter met inachtneming van het volgende:

1. de bewindvoerder hoort de cliënt in persoon of telefonisch binnen twee weken na ontvangst van de klacht. Beide partijen kunnen zich bij dit gesprek laten bijstaan;
2. de bewindvoerder lost de klacht zo mogelijk direct op;
3. indien de klacht niet direct op te lossen is, wordt de klacht in onderzoek genomen, de cliënt wordt hiervan schriftelijk op de hoogte gesteld;
4. Het onderzoek neemt maximaal 3 weken in beslag.

Bij de behandeling van de klacht gaat de bewindvoerder na of de klacht:

1. in strijd is met een wettelijk voorschrift of een voor de organisatie geldende regeling;
2. in overeenstemming is met de dienstverlening waartoe de organisatie zich heeft verbonden en/of;
3. 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, evenals van de eventueel verdere maatregelen die naar aanleiding van de bevindingen genomen zijn of zullen worden genomen.

– Indien de klacht direct in het persoonlijk gesprek is opgelost, maakt de bewindvoerder van dit gesprek een verslag. Een kopie van het verslag zal binnen vijf werkdagen na het gesprek aan rechthebbende (of diens vertegenwoordiger) worden gestuurd.

– De bewindvoerder zal tegelijk met het verslag schriftelijk of per e-mail aan rechthebbende laten weten hoe de klacht is afgehandeld.

– Als de klacht niet naar tevredenheid is opgelost, is er een mogelijkheid de klacht na behandeling voor te leggen aan de rechtbank.

Archivering

Bewindvoerder archiveert de klacht en bijbehorende stukken in het dossier van rechthebbende en in een daartoe bestemde ordner.

Aanvulling

Een klacht kan ook rechtstreeks bij de rechtbank worden ingediend. Dan geldt bijgaand proces van klachtbehandeling.

Klachtbehandeling rechtstreeks bij de rechtbank

1. Indien door de rechtbank een stuk wordt ontvangen, waarin een klacht tegen een curator, beschermingsbewindvoerder of mentor is vervat, wordt dit stuk door de rechtbank ingeboekt als klacht.
 2. a. 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.
b. 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.
c. De curator, beschermingsbewindvoerder of mentor nodigt de klager uit om de klacht te bespreken in een gesprek dat uiterlijk twee weken vóór 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.
d. 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.
e. 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.
 3. a. Indien de klacht is gericht tegen een niet-professionele curator, beschermingsbewindvoerder of mentor, wordt op een termijn van vier tot zes weken een mondelinge behandeling gepland. Klager en de curator, beschermingsbewindvoerder of mentor worden opgeroepen om op de mondelinge behandeling te verschijnen.
b. Tegelijkertijd met de oproep voor de mondelinge behandeling, stuurt de griffie de curator, beschermingsbewindvoerder of mentor een kopie van het stuk waarin de klacht is vervat. Desgewenst kan de curator, beschermingsbewindvoerder of mentor een verweerschrift indienen. Hij stuurt dit dan uiterlijk twee weken vóór de mondelinge behandeling aan de klager en de rechtbank. De curator, beschermingsbewindvoerder of mentor kan ook tijdens de mondelinge behandeling mondeling verweer voeren.
 4. Na afloop van de mondelinge behandeling deelt de kantonrechter mee wat het verdere verloop van de behandeling zal zijn.
 5. 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.
- Deze klachtenregeling is op 10-05-2016 in behandeling genomen.