

KLACHTENREGLEMENT VOOR BEWINDVOERING

Artikel 1

In deze regeling wordt verstaan onder:

De maatschap: de leden van de maatschap van Vlasmarkt Bewindvoeringen

Bewindvoerder: iedere bewindvoerder van Vlasmarkt Bewindvoeringen

Cliënt: een rechthebbende van wie de goederen onder bewind zijn gesteld en één van de bewindvoerders van Vlasmarkt Bewindvoeringen is benoemd tot bewindvoerder

Klacht: een schriftelijke en uitdrukkelijke als klacht bij Vlasmarkt Bewindvoeringen, dan wel bij de kantonrechter, ingediende uiting van onvrede over de dienstverlening van Vlasmarkt Bewindvoeringen

Artikel 2

De klachtenregeling is bedoeld voor cliënten van Vlasmarkt Bewindvoeringen. Klachten kunnen worden ingediend door de cliënt zelf, of deze kan zich laten vertegenwoordigen door zijn partner of naaste familieleden, of instelling waar de cliënt wordt verzorgd. De klachtenregeling is ook van toepassing op klachten die rechtstreeks worden ingediend via de kantonrechter en worden doorgezonden aan de betreffende bewindvoerder ter afhandeling.

Artikel 3

Een klacht dient schriftelijk te worden ingediend en moet zijn ondertekend. De klacht dient ten minste te bevatten:

- naam en adres van de indiener;
- dagtekening;
- een omschrijving waartegen de klacht is gericht en in welke periode deze heeft plaatsgevonden.

Indien aan bovengenoemde vormvereisten niet is voldaan kan de klacht niet worden behandeld. De klager krijgt hierover zo spoedig mogelijk, doch uiterlijk na 5 werkdagen, bericht.

Artikel 4

Klachten worden zo spoedig mogelijk, doch uiterlijk binnen 6 weken, afgehandeld door de bewindvoerder die het dossier van de cliënt beheert. Deze stelt in deze periode een onderzoek in, hoort de klager en tracht de klacht door bemiddeling op te lossen. De klager wordt schriftelijk en gemotiveerd in kennis gesteld van de bevindingen van het onderzoek naar de klacht alsmede van de conclusies die daaraan worden verbonden.

Artikel 5

Indien de cliënt van mening is dat de bewindvoerder geen bevredigend besluit heeft genomen ten aanzien van zijn klacht, dan heeft cliënt de mogelijkheid om zich te wenden tot de kantonrechter. Dit laat onverlet dat een klacht ook altijd rechtstreeks bij de kantonrechter kan worden ingediend.

Artikel 6

Vlasmarkt Bewindvoeringen archiveert de klachten in een centraal registratiesysteem. Zij houdt aantekening van de klacht en de afdoening daarvan.

Artikel 7

Deze regeling treedt in werking op 01-01-2018 en geldt voor onbepaalde tijd.