

Klachtenregeling Wever Bewindvoering

Artikel 1 - Begripsomschrijving

In deze regeling wordt verstaan onder:

- Organisatie: Wever Bewindvoering te Eindhoven
- Bewindvoerder: degene die door de rechter benoemd is en het bewind uitvoert
- Cliënt: een persoon waarvan de goederen onder bewind zijn gesteld en Wever Bewindvoering benoemd is tot bewindvoerder
- Klager: degene die een bezwaar of klacht heeft t.a.v. Wever Bewindvoering
- Bezwaar: een schriftelijke uiting van onvrede over de dienstverlening van de organisatie
- Klacht: een schriftelijke en uitdrukkelijk als klacht bij de organisatie ingediende uiting van onvrede over de dienstverlening van de organisatie

Artikel 2 – Vormvereisten

Deze klachtenregeling geldt uitsluitend voor degenen die gerechtigd zijn bewindvoering te verzoeken bij de rechtbank. Zij kunnen zich bij de indiening en behandeling van bezwaren en klachten door iemand laten vertegenwoordigen en/of bijstaan.

Een bezwaar of klacht dient zo spoedig mogelijk schriftelijk te worden ingediend en moet tenminste voorzien zijn van het volgende:

- Naam en adres van de klager
- De datum van indiening van het bezwaar of de klacht
- Een omschrijving / weergave / motivatie van het bezwaar of de klacht alsmede het tijdstip hiervan
- Handtekening van de klager

Bezwaren of klachten waarbij geen datum is vermeld, wordt de dag van ontvangst als datum gebruikt.

Artikel 3 - Bezwaren

Een bezwaar wordt binnen *2 weken* behandeld door de bewindvoerder. Deze tracht het bezwaar telefonisch of schriftelijk in overleg met de klager op te lossen.

De klager ontvangt schriftelijk bericht van de wijze waarop het bezwaar door de bewindvoerder is afgedaan.

Is de klager niet tevreden dan kan hij/zij binnen *1 maand* na dagtekening van de schriftelijke bevestiging van de bezwaarafhandeling een klacht indienen.

Artikel 4 - Klachten

4.1 De klacht wordt door de bewindvoerder behandeld met inachtneming van het volgende:

- de bewindvoerder hoort de klager,
- de bewindvoerder lost de klacht zo mogelijk op door bemiddeling en deelt het resultaat daarvan schriftelijk mee aan de klager.

4.2 De bewindvoerder 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,
- na afweging van alle feiten en omstandigheden in redelijkheid toelaatbaar is.

De bewindvoerder kan de klacht niet-ontvankelijk, gegrond of ongegrond verklaren. Van de beslissing wordt terstond een afschrift gezonden aan de klager.

Artikel 5 - Ontvangstbevestiging

De bewindvoerder bevestigt de ontvangst van de klacht schriftelijk binnen *1 week*, te rekenen vanaf de datum van ontvangst.

Artikel 6- Afdoening in der minne

De bewindvoerder zal nagaan of de klager door middel van een informele afhandeling van zijn klacht tevreden gesteld kan worden.

Zodra de bewindvoerder en de klager tot informele overeenkomst zijn gekomen, vervalt de verplichting tot het verder toepassen van de klachtenregeling.

Artikel 7 – Geen verplichting tot klachtbehandeling

7.1 Een klacht wordt niet in behandeling genomen of de behandeling wordt gestaakt als:

- de klacht anoniem is,
- het feit waarover wordt geklaagd langer dan *3 maanden* voor indiening heeft plaatsgevonden,
- de klacht reeds eerder met inachtneming van deze regeling is afgedaan,
- de klager zich voor of tijdens de behandeling ter zake van hetzelfde bezwaar of dezelfde klacht tot de kantonrechter of een andere burgerlijke rechter heeft gewend,
- het belang van de klager dan wel het gewicht van het gedrag waarover wordt geklaagd naar redelijke maatstaven onvoldoende is.

7.2 Van het niet in behandeling nemen van een klacht wordt de klager binnen een termijn van *3 weken* na ontvangst van de klacht schriftelijk in kennis gesteld.

7.3 Indien de klager het hier niet mee eens is, kan de klager zich wenden tot het kantongerecht dat het bewind heeft ingesteld.

Artikel 8 - Behandelingstermijn

De bewindvoerder handelt de klacht binnen *6 weken* af conform de Algemene Wet Bestuursrecht.

Artikel 9 – Afdoening klachten

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 hij/zij zich wenden tot de toezichthoudende kantonrechter.

Artikel 10 – Archivering

Als het bezwaar of de klacht is opgelost of afgedaan, legt de bewindvoerder de wijze waarop dat is gebeurd vast op een klachtenformulier en archiveert deze.

Artikel 11 - Geheimhouding

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 12 - Titel, bekendmaking en werking

Deze regeling kan worden aangehaald als klachtenregeling van Wever Bewindvoering. De klachtenregeling wordt op verzoek toegezonden.

Wever Bewindvoering maakt het bestaan van deze regeling bekend middels een publicatie op haar website.

De klachtenregeling treedt in werking voor alle klachten welke ontstaan of zijn ontstaan na 1 december 2014 en geldt voor onbepaalde tijd.

Aldus vastgesteld op 1 december 2014

Klachten kunnen worden gericht aan Wever Bewindvoering, Postbus 7010, 5605 JA Eindhoven. Vermeld in de linker bovenhoek van de enveloppe "Klacht".