

## **Klachtenreglement DBZW Bewindvoering en inkomensbeheer**

### **Algemene Bepalingen**

#### **Artikel 1**

In dit klachtenreglement wordt verstaan onder:

De organisatie: DBZW, als ook:

- ☐ De eigenaar van DBZW;
- ☐ Ieder andere medewerker van DBZW;

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

Vervanger: Degene die in plaats van de bewindvoerder werkzaamheden uitvoert voor de organisatie;

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

Indiener: Degene die op grond van artikel 379, eerste en tweede lid van Boek 1 van het Burgerlijk Wetboek gerechtigd is de bewindvoering te verzoeken en een klacht indient.

Bezwaar: Een mondeling of schriftelijk ter kennis van de organisatie gebrachte 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.

### **Bezwaren**

#### **Artikel 2**

Een bezwaar wordt zo spoedig mogelijk, maar in ieder geval binnen veertien dagen, behandeld door de bewindvoerder of de vervanger. Deze probeert het bezwaar telefonisch of schriftelijk in overleg met de cliënt op te lossen.

Lukt dat niet, dan brengt de bewindvoerder of de vervanger het bezwaar ter kennis van de directie. Deze behandelt het bezwaar en tracht daarbij, eventueel na nader overleg met de cliënt en de betrokken bewindvoerder, het bezwaar alsnog in der minne op te lossen.

De cliënt ontvangt schriftelijk bericht van de wijze waarop het bezwaar door de directie is afgedaan. Is de cliënt niet tevreden gesteld, dan kan hij/zij een klacht indienen.

### **Klachten**

#### **Artikel 3**

Een klacht kan uitsluitend schriftelijk worden ingediend. Een klacht ten minste zijn voorzien van:

- ☐ Naam en het adres van de indiener;
- ☐ De dagtekening;
- ☐ Een omschrijving van de klacht is gericht en het tijdstip;

☒ Handtekening van de indiener.

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

#### **Artikel 4**

Een klacht kan worden ingediend door degene die gerechtigd is de bewindvoering te verzoeken als bedoeld in artikel 379, eerste en tweede lid, van boek 1 van het Burgerlijk Wetboek. De klacht zal, in het geval van bewindvoering, conform de bepalingen in het kwaliteitsbesluit worden afgewikkeld. Voor al het overige kan iedereen een klacht indienen.

#### **Artikel 5**

De bewindvoerder of de vervanger bevestigt de ontvangst van de klacht schriftelijk binnen 10 werkdagen, te rekenen vanaf de datum poststempel.

#### **Artikel 6**

De klacht wordt terstond behandeld door de bewindvoerder of de vervanger, maar in ieder geval binnen zes weken.

De bewindvoerder of de vervanger stelt een onderzoek in en formuleert de klacht zo nodig nader. De bewindvoerder of de vervanger hoort de indiener. Als de indiener een ander is dan de cliënt zelf, kan de bewindvoerder of de vervanger ook de cliënt horen.

De bewindvoerder of de vervanger lost de klacht waar mogelijk op door bemiddeling.

De bewindvoerder of de vervanger gaat na of de gedraging waarover is geklaagd:

- ☒ In overeenstemming is met de dienstverlening waartoe de organisatie zich verbonden heeft;
- ☒ In strijd is met een wettelijk voorschrift of een voor de organisatie geldende regeling;
- ☒ Na afweging van de feiten en omstandigheden in redelijkheid toelaatbaar is.

#### **Artikel 7**

De bewindvoerder of de vervanger kan de klacht niet-ontvankelijk, gegrond of ongegrond verklaren. De indiener wordt schriftelijk en gemotiveerd in kennis gesteld van de bevindingen van het onderzoek naar de klacht, mogelijk aangevuld met nadere maatregelen die naar aanleiding van de bevindingen zijn genomen of zullen worden genomen.

Als een klacht in de opvatting van de indiener niet naar behoren is afgehandeld, kan de indiener zich wenden tot het Bewindsbureau van de toezichthoudende kantonrechter.

#### **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 plaats gevonden;
- ☒ de indiener zich voor of tijdens de behandeling van dezelfde klacht tot de kantonrechter heeft gewend.

Van het niet in behandeling nemen van de klacht wordt de indiener, voor zover de indiener bekend is, binnen een termijn van drie weken na ontvangst van de klacht schriftelijk in kennis gesteld. Als de indiener het hier niet mee eens is, kan de indiener zich wenden tot het Bewindsbureau van de toezichthoudende kantonrechter.

#### **Artikel 9**

Alle bezwaren en klachten worden onder strikte geheimhouding afgehandeld. Als het noodzakelijk is bij derden informatie op te vragen, zal vooraf toestemming aan de cliënt worden gevraagd.

#### **Artikel 10**

De bewindvoerder of de vervanger archiveert de klacht in een centrale registratiesysteem. Daarbij wordt aantekening gemaakt van de wijze van afdoening van de klacht.

#### **Slotbepaling**

**Artikel 11**

Deze regeling treedt in werking op 1 februari 2017 en geldt voor onbepaalde tijd.