

## Klachtenregeling Jong Bewind

### Algemene bepalingen

#### Artikel 1.

In deze regeling wordt verstaan onder:

Organisatie	Jong Bewind
Bewindvoerder	De door de rechtbank benoemde bewindvoerder
Klant	De persoon waarvan de goederen onder bewind zijn gesteld bij de bewindvoerder
Klacht	Een schriftelijk en uitdrukkelijk als klacht bij de organisatie ingediende uiting van onvrede over de dienstverlening van de organisatie.

#### Artikel 2.

De klachtenregeling is bedoeld voor de klant zelf, zijn/haar partner, naaste familieleden en de instelling waar de klant wordt verzorgd of die de klant begeleiding biedt. Daarnaast kan een klacht ingediend worden door ieder die gerechtigd is het bewind te verzoeken als bedoeld in artikel 379, eerste en tweede lid, van Boek 1 van het Burgerlijk Wetboek. De klant zelf kan zich bij de indiening en behandeling van de klacht ook door iemand laten vertegenwoordigen en/of bijstaan.

### Klachten

#### Artikel 4.

De klacht kan uitsluitend schriftelijk, dat wil zeggen per post, worden ingediend en moet minimaal voorzien zijn van:

- naam en adres van de melder
- de datum waarop de klacht ontstaan is.
- een omschrijving van de klacht
- dagtekening + handtekening

#### Artikel 5.

5.1. Een klacht wordt niet in behandeling genomen of de behandeling van de klant wordt gestaakt als:

- de klacht anoniem is en/of niet is voldaan aan artikel 4.
- de klant zich voor of tijdens de behandeling van dezelfde klacht tot de toezichthoudende kantonrechter heeft gewend

5.2. Van het niet in behandeling nemen van een klacht wordt de klant, mits de klacht niet anoniem was, binnen een termijn van tien werkdagen na ontvangst van de klacht schriftelijk in kennis gesteld.

#### Artikel 6.

De bewindvoerder bevestigt de ontvangst van de klacht, gerekend vanaf de datum van ontvangst, schriftelijk binnen tien werkdagen.

#### *Artikel 7.*

7.1. De klacht wordt zo spoedig mogelijk, maar uiterlijk binnen 6 weken behandeld door de bewindvoerder met inachtneming van het volgende:

- de bewindvoerder hoort de klant
- de bewindvoerder lost de klacht indien mogelijk op door bemiddeling en deelt het resultaat schriftelijk mee aan de klant.

7.2. De bewindvoerder gaat het volgende omtrent de klacht na:

- is de gedraging in de klacht in strijd met een wettelijk voorschrift?
- Is de gedraging in de klacht in strijd met de dienstverlening waartoe de bewindvoerder zich heeft verbonden?
- Is de gedraging in de klacht (na afweging van alle feiten en omstandigheden) in alle redelijkheid toelaatbaar?

7.3. De klant wordt binnen de 6 weken schriftelijk in kennis gesteld van de bevindingen van het onderzoek naar de klacht. Indien de klacht (gedeeltelijk) gegrond is verklaard, wordt vermeld welke verdere maatregelen die naar aanleiding van de bevindingen ondernomen zijn of worden ondernomen. Indien de klacht ongegrond wordt verklaard dan wordt daar een toelichting over verstrekt.

7.4. Bij de behandeling van de klacht worden de bepalingen uit de Wet Bescherming Persoonsgegevens in acht genomen.

#### *Artikel 8.*

8.1 Indien de klant het niet eens is met de bevindingen en/of maatregelen van de bewindvoerder, kan hij/zij hiervan in beroep bij de branchevereniging.

8.2 De klant heeft altijd de mogelijkheid om een klacht in te dienen bij de kantonrechter.

#### *Artikel 9.*

Als de klacht is opgelost of afgedaan, legt de bewindvoerder de wijze waarop dat is gebeurd vast op het klachtenformulier. Deze afgedane klachtenformulieren worden gearchiveerd.

### **Slotbepaling**

#### *Artikel 10.*

Deze klachtenregeling treedt in werking op 1-1-2016 en geldt voor onbepaalde tijd.