

Klachtenregeling Waarborg Bewindvoering

U bent niet tevreden over uw bewindvoerder of u bent het niet eens met zijn handelwijze. Waar mensen werken zijn er conflicten en conflicten zijn er om opgelost te worden. Eerst probeert u om samen met uw bewindvoerder tot een oplossing te komen, maar als dat niet lukt zijn er verschillende mogelijkheden. U maakt gebruik van de klachtenregeling hieronder of u stuurt een brief aan de kantonrechter. En als u er met de klachtenregeling niet uitkomt, kunt u de zaak voorleggen aan de geschillencommissie van de branchevereniging (NBPB).

Artikel 1 - Begripsomschrijving

In deze regeling wordt verstaan onder:

- Waarborg Bewindvoering: Waarborg Bewindvoering, Postbus 124, 6460AC te Kerkrade;
- cliënt: een onder bewind gestelde voor wie Waarborg Bewindvoering tot bewindvoerder is benoemd of andere cliënten met wie Waarborg Bewindvoering een overeenkomst voor persoonlijke financiële ondersteuning heeft gesloten;
- klager: een persoon die een klacht indient bij Waarborg Bewindvoering.
- klacht: een schriftelijk en uitdrukkelijk als klacht bij Waarborg Bewindvoering ingediende uiting van onvrede over de dienstverlening van Waarborg Bewindvoering;

Artikel 2 - Bereik

Deze regeling geldt voor cliënten en gerechtigden curatele te verzoeken als bedoeld in artikel 379 lid 1 en 2 boek 1 BW (betrokkene, diens partner, naaste familie, instelling waar betrokkene wordt verzorgd of begeleid) van Waarborg Bewindvoering.

Zij kunnen zich bij de indiening en behandeling van een bezwaar of klacht door iemand laten vertegenwoordigen en/of bijstaan. Zo nodig is Waarborg Bewindvoering de cliënt en/of betrokkenen behulpzaam bij het op schrift stellen van een bezwaar of klacht.

Wanneer een klacht wordt ingediend worden deze conform de bepalingen in het kwaliteitsbesluit, besluit van 29 januari 2014, houdende regels ter waarborging van de kwaliteit van curatoren, bewindvoerders en mentoren (Besluit kwaliteitseisen curatoren, beschermingsbewindvoerders en mentoren) afgewikkeld.

Correspondentie kan worden gericht aan Waarborg Bewindvoering, Postbus 124, 6460AC te Kerkrade.

Artikel 3 – Klachtrecht

Klachten kunnen uitsluitend schriftelijk en gemotiveerd worden ingediend.

Een klacht dient ten minste te bevatten:

- De naam en het adres van de indiener;
- De dagtekening en ondertekening;
- De naam van de persoon waartegen de klacht is gericht;
- Een omschrijving van het gedrag waartegen de klacht is gericht alsmede het tijdstip van het gedrag.

Indien de klager minderjarig of onder curatele is gesteld, moet de klacht worden ondertekend door de met het gezag beklede ouder, voogd of de curator.

Indien aan bovenstaande vormvereisten niet wordt voldaan, kan de klacht niet in behandeling worden genomen. Klager krijgt daarvan zo snel mogelijk, doch uiterlijk na 5 werkdagen hiervan bericht.

Artikel 4 – Ontvangstbevestiging

Waarborg Bewindvoering bevestigt de ontvangst van de klacht schriftelijk binnen 5 werkdagen. Indien een klacht wordt ingediend waar een andere instantie tot behandeling bevoegd is, zal de Waarborg Bewindvoering de klachten doorzenden naar de betreffende instantie, onder gelijktijdige mededeling daarvan aan de indiener.

Waarborg Bewindvoering zendt een klacht die niet voor hem bestemd is en welke ook niet kan worden doorgezonden zo spoedig mogelijk terug naar de indiener.

Waarborg Bewindvoering zendt een afschrift van de klacht en de daarbij behorende stukken aan degene op wiens gedrag de klacht betrekking heeft.

Waarborg Bewindvoering administreert en registreert binnengekomen klachten en zorgt voor een goede voortgangscntrole.

Artikel 5 - Geen verplichting tot klachtbehandeling

Waarborg Bewindvoering is niet verplicht een klacht te behandelen indien zij betrekking heeft op een klacht welke reeds eerder met inachtneming van deze regeling is afgedaan.

Indien er langer dan 6 maanden tussen handeling en indiening van de klacht is verstreken.

Waarborg Bewindvoering is niet verplicht de klacht te behandelen indien het belang van de klager dan wel het gewicht van het gedrag naar redelijke maatstaven onvoldoende is.

Van het niet in behandeling nemen van de klacht stelt Waarborg Bewindvoering de klager zo spoedig mogelijk, doch uiterlijk na 2 weken na ontvangst van de klacht schriftelijk in kennis.

Artikel 6 - Hoor en wederhoor

Waarborg Bewindvoering stelt de klager en diegene op wiens gedrag de klacht betrekking heeft in de gelegenheid te worden gehoord.

Van het horen van de klager kan worden afgezien indien de klager heeft verklaard geen gebruik te willen maken van het recht te worden gehoord. Van het horen wordt een verslag gemaakt. Een afschrift hiervan wordt aan de klager en indien er sprake is van een gemachtigde, aan hen toegezonden.

Artikel 7 – Behandelingstermijn

Waarborg Bewindvoering handelt de klacht analoog aan de Algemene Wet Bestuursrecht binnen 6 weken af.

Waarborg Bewindvoering kan de behandeling voor ten hoogste 4 weken verdagen. Van de verdaging wordt schriftelijk mededeling gedaan aan de klager en aan degenen op wiens gedrag de klacht betrekking heeft.

Waarborg Bewindvoering stelt de klager en degene op wiens gedraging de klacht betrekking heeft schriftelijk en gemotiveerd in kennis van de bevindingen van het onderzoek naar de klacht alsmede van de eventuele conclusies die het daaraan verbindt.

Waarborg Bewindvoering zal de rechter-commissaris om advies of een verhoor verzoeken ten einde het geschil op te lossen.

Waarborg Bewindvoering zal het advies, of de conclusies van de rechter-commissaris aanvaarden en opvolgen.



Klachtenregeling

Artikel 8 Citeertitel, bekendmaking en werking

Deze regeling kan worden aangehaald als klachtenregeling van Waarborg Bewindvoering.

Aldus vastgesteld op 01-01-2017

Klachtencommissie NBPB

Leden van de NBPB hebben een eigen klachtenprocedure. Ook de NBPB heeft een eigen klachtencommissie. Deze Klachtencommissie bestaat uit een voorzitter en 3 leden en behandelt klachten over leden.

Voordat u bij NBPB een klacht kunt indienen tegen Waarborg Bewindvoering, moet u eerst bovenstaande klachtenprocedure doorlopen hebben.

Klachtencommissie

afd. Klachtencommissie Postbus 574

1620 AN HOORN

klachtencommissie@nbpb.nl

Klacht neerleggen bij de kantonrechter

De kantonrechter is er voor om te controleren of een bewindvoerder zijn taken goed uitvoert. Als u van mening bent dat uw bewindvoerder zijn werk niet goed doet, dan kunt u hierover een brief schrijven aan de kantonrechter, waarin u duidelijk uitlegt wat volgens u niet goed gaat. De kantonrechter kijkt vervolgens of de klachten gegrond zijn en gaat, als het nodig is, in gesprek met u en uw bewindvoerder.