

2021

Klachtenreglement
Esbé Bewindvoering



INHOUDSOPGAVE

Artikel 1	Begripsomschrijving	3
Artikel 2	Bereik	3
Artikel 3	Klachtrecht	3
Artikel 4	Ontvangstbevestiging	3
Artikel 5	Geen verplichting tot klachtbehandeling	4
Artikel 6	Behandelingstermijn	4
Artikel 7	Overige bepalingen	4
Artikel 8	Citeertitel, bekendmaking en werking	4

BESCHRIJVING KLACHTENREGLEMENT

Artikel 1 Begripsomschrijving

In deze regeling wordt verstaan onder:

- ❖ *De maatschap*: Esbé Bewindvoering
- ❖ *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 verricht voor de maatschap
- ❖ *Rechthebbende*: Degene wiens vermogensbestanddelen onder bewind zijn gesteld bij Esbé Bewindvoering
- ❖ *Klacht*: Een schriftelijke en uitdrukkelijk als klacht bij de maatschap ingediende uiting van onvrede over de dienstverlening van Esbé Bewindvoering.
- ❖ *Klager*: Rechthebbende welke een klacht heeft ingediend

Artikel 2 Bereik

Deze klachtenregeling geldt uitsluitend voor rechthebbenden van de maatschap. Zij kunnen zich bij de indiening en behandeling van klachten door iemand laten vertegenwoordigen en/of bijstaan. Alvorens de klacht inhoudelijk te kunnen afhandelen dient de maatschap in het bezit te komen van een schriftelijke machtiging van deze vertegenwoordiger.

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;
- ❖ Dagtekening en ondertekening;
- ❖ De naam van de persoon waartegen de klacht is gericht;
- ❖ Een omschrijving van het gedrag/handeling waartegen de klacht is gericht, alsmede het tijdstip van het gedrag.

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

Artikel 4 Ontvangstbevestiging

4.1 De maatschap bevestigt de ontvangst van de klacht schriftelijk binnen 5 werkdagen, te rekenen vanaf datum poststempel. Indien een klacht wordt ingediend waar een andere instantie tot behandeling bevoegd is, zal de maatschap de klachten doorzenden naar de betreffende instantie, onder gelijktijdige mededeling daarvan aan de indiener.

4.2 De maatschap zendt een klacht die niet voor hem bestemd is en welke ook niet kan worden doorgezonden zo spoedig mogelijk terug naar de rechthebbende.

4.3 De maatschap administreert en registreert binnengekomen klachten en zorgt voor een goede voortgangscntrole.

Artikel 5 Geen verplichting tot klachtbehandeling

De maatschap 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.
- ❖ Indien het belang van de klager dan wel het gewicht van het gedrag naar redelijke maatstaven onvoldoende is.
- ❖ Als deze anoniem wordt ingediend.
- ❖ Als blijkt dat rechthebbende zich voor of tijdens de behandeling van dezelfde klacht tot de kantonrechter heeft gewend.

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

Artikel 6 Behandelingstermijn

6.1 De klacht wordt zo spoedig mogelijk behandeld door de bewindvoerder of diens vervanger, uiterlijk binnen zes weken, echter met inachtneming van het volgende:

- ❖ De bewindvoerder of diens vervanger hoort de rechthebbende,
- ❖ De bewindvoerder of diens vervanger lost de klacht zo mogelijk op door bemiddeling en deelt het resultaat daarvan schriftelijk mee aan de klager.

6.2 De bewindvoerder of diens vervanger 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,
- ❖ En/of na afweging van alle feiten en omstandigheden in redelijkheid toelaatbaar is.

6.3 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.

6.4 Behandeling van de klacht vindt plaats met inachtneming van de bepalingen uit de Wet Bescherming Persoonsgegevens.

6.5 Indien binnen zes weken na indiening van de klacht geen oplossing is bereikt, legt de bewindvoerder de klacht bij de Branchevereniging NBPB (Nederlandse beroepsvereniging voor professionele bewindvoerders) neer.

Artikel 7 Overige bepalingen

7.1 Indien de klager het niet eens is met de bevindingen en/of maatregelen van de bewindvoerder na afhandeling van de interne klachtenprocedure, kan hij/zij hiertegen in beroep bij de Branchevereniging NBPB.

7.2 Indien klager, na het doorlopen van de interne klachtenprocedure, het niet eens bent met de beslissing van de Branchevereniging NBPB, staat de mogelijkheid tot het indienen van een klacht bij de kantonrechter open. De kantonrechter heeft een controlerende taak en zal de klacht inhoudelijk behandelen.

Artikel 8 Citeertitel, bekendmaking en werking

Deze regeling kan worden aangehaald als klachtenregeling Esbé Bewindvoering.

De klachtenregeling wordt op verzoek toegezonden, tevens is deze zichtbaar op de website www.esbebewindvoering.nl

Deze regeling treedt in werking op 15 maart 2017 en geldt voor onbepaalde tijd.