

## Klachtenreglement de friese bewindvoerder

### **Artikel 1**

De friese bewindvoerder, de rechtspersoon die formeel optreedt als bewindvoerder over de vermogensbestanddelen van natuurlijke personen en verantwoordelijk voor het afhandelen van bezwaren en klachten volgens het klachtenreglement.

Klant; een rechthebbende waarvan de vermogensbestanddelen onder bewind zijn gesteld bij de friese bewindvoerder

Klacht; schriftelijke uiting van onvrede over de dienstverlening van en gericht aan de friese bewindvoerder.

### **Artikel 2**

De klachtenregeling geldt uitsluitend voor klanten van de friese bewindvoerder. Een klacht kan worden ingediend door diegene die gerechtigd is de bewindvoerder te verzoeken als bedoeld in art. 432, eerste en tweede lid van Boek 1 van het Burgerlijk Wetboek. De klachtenregeling blijft geldig tot een jaar na het afsluiten van dossiers van ex-klanten. De klachtenregeling geldt ook voor erfgenamen van de klant binnen een termijn van 1 jaar na overlijden van de klant.

### **Artikel 3**

Een klacht wordt ingediend via een brief of mail bij de friese bewindvoerder en wordt binnen 10 werkdagen behandeld. Wanneer de klacht ongegrond wordt verklaard zal dit in een toelichting per brief of mail worden verstrekt. Getracht zal worden de klacht per mail op te lossen. Wanneer dit niet lukt zal de friese bewindvoerder een afspraak maken met de klant, liefst met en bij een hulpverleningsorganisatie. Eventuele oplossingen of gemaakte afspraken zullen door de friese bewindvoerder schriftelijk binnen 10 werkdagen worden bevestigd aan de klant.

### **Artikel 4**

Wanneer de klant zich inmiddels met dezelfde klacht tot de rechtbank heeft gewend zal de klachtenprocedure genoemd in artikel 3 worden stopgezet om reactie van dezelfde rechtbank af te wachten. Als deze reactie is ontvangen zal de friese bewindvoerder hierop binnen 10 werkdagen schriftelijk reageren.

### **Artikel 5**

De friese bewindvoerder is verantwoordelijk voor het archiveren van de afgedane klachten; dit zal worden bijgehouden in het klachtendossier. Waar mogelijk zal de werkwijze worden aangepast om de meest voorkomende klachten in de toekomst te kunnen voorkomen.

# de friese bewindvoerder

*een zorg minder...*

## **Artikel 6**

Wanneer de klacht ongegrond wordt verklaard of als de klant meent dat zijn klacht niet naar behoren is opgelost na het doorlopen van de klachtenprocedure van de friese bewindvoerder, zal de klant erop gewezen worden dat hij deze klacht bij de NBPB (Beroepsvereniging voor Professionele Bewindvoerders), waar de friese bewindvoerder lid van is, kan neerleggen middels de klachtenprocedure van deze beroepsvereniging. Het klachtenreglement van de beroepsvereniging is te raadplegen via [www.NBPB.nl](http://www.NBPB.nl) of is uitgereikt tijdens de intake.

## **Artikel 7**

Alle klachten en bezwaren zullen door de friese bewindvoerder met strikte geheimhouding worden afgewikkeld. Indien het noodzakelijk is bij derden informatie op te vragen zal er vooraf toestemming aan de klant gevraagd worden.

## **Artikel 8**

Bovenstaande klachtenregeling is in werking getreden op 1 januari 2013, gewijzigd op 1-1-2016 en geldt voor onbepaalde tijd. Het klachtenreglement voldoet aan de eisen gesteld in artikel 6 van het Besluit kwaliteitseisen curatoren, beschermingsbewindvoerders en mentoren.