

Klachtenregeling Voor Elkaar Bewindvoering

Hieronder vindt u de klachtenregeling. Deze beschrijft wat u moet doen wanneer u bezwaren of klachten hebt. Naast een aantal algemene voorwaarden, staat hier beschreven hoe u moet handelen in geval van onvrede over de dienstverlening van Voor Elkaar Bewindvoering.

Algemene bepalingen

De klachtenregeling is van toepassing op alle werkzaamheden van Voor Elkaar Bewindvoering. In de klachtenregeling wordt verstaan onder:

- **rechthebbende:** de persoon van wie de goederen door de rechter onder bewind zijn gesteld en voor wie Voor Elkaar Bewindvoering is benoemd als bewindvoerder of de persoon die een overeenkomst heeft met Voor Elkaar Bewindvoering;
- **bewindvoerder:** Voor Elkaar Bewindvoering (Dhr. Drs. M.F.G. Nijhof RBA)
- **klacht:** een schriftelijk en uitdrukkelijk als klacht bij bewindvoerder ingediende uiting van onvrede over de dienstverlening van bewindvoerder.

Een klacht kan worden ingediend door die gerechtigd is onderbewindstelling te verzoeken als bedoeld in artikel 432, eerste en tweede lid, respectievelijk artikel 451, eerste en tweede lid, van Boek 1 van het Burgerlijk Wetboek. De rechthebbende kan zich bij het indienen van een klacht door iemand laten vertegenwoordigen. Bewindvoerder zal van een gemachtigde een schriftelijke machtiging verlangen.

Het indienen van een klacht

Klachten kunnen schriftelijk, mondeling of digitaal worden ingediend bij Voor Elkaar Bewindvoering. Ook kunnen de klachten bij de kantonrechter worden ingediend.

Een klacht moet zijn ondertekend of via het e-mailadres van de indiener verzonden zijn en bevat tenminste:

- de naam, hoedanigheid en het adres van de indiener;
- de datum waarop de klacht is verstuurd;
- de naam van de persoon tegen wie de klacht is gericht;
- een zo compleet mogelijke beschrijving van het gedrag of gebeurtenis waartegen de klacht is gericht en als dat mogelijk is een datum waarop dit heeft plaatsgevonden;
- eventuele bewijsstukken.

Klachten die niet compleet zijn, zullen worden teruggekoppeld met het verzoek de klacht te verduidelijken.

Ontvangstbevestiging

De bewindvoerder bevestigt de ontvangst van een klacht schriftelijk binnen vijf werkdagen. Als de klacht door een gemachtigde is ingediend, wordt de ontvangstbevestiging aan de gemachtigde gestuurd.

Er vindt tevens registratie plaats van:

- aantal klachten per jaar;
- aantal klachten dat binnen 6 weken is afgehandeld;
- aantal klachten dat gerond is verklaard;
- de wijziging in de werkwijze naar aanleiding van een of meer klachten.