

Klachtenregeling Creemers Bewindvoering en Financiële Dienstverlening*

(* Hierna te noemen: Creemers Bewind)

Artikel 1. Definities

In deze beschrijving van de werkprocessen van Creemers Bewind wordt verstaan onder:

Bewindvoerder: Degene die het bewind daadwerkelijk uitvoert en daarvoor rekening en verantwoording aflegt.

Organisatie: Creemers Bewindvoering en Financiële Dienstverlening*

Cliënt: Persoon van wie goederen en vermogen door de kantonrechter onder bewind zijn gesteld en waarbij Creemers Bewind door de kantonrechter tot bewindvoerder is benoemd.

Klacht: een schriftelijke en ondertekende uiting van onvrede over de dienstverlening.

Klager: Conform Besluit Kwaliteitseisen, curatoren, beschermingsbewindvoerders en mentoren, artikel 6.

Artikel 2.

Deze regeling geldt voor eenieder die een klacht heeft over Creemers Bewind of een van haar bewindvoerders.

Artikel 3.

1. Een klacht dient schriftelijk en ondertekend te worden ingediend onder vermelding van naam en adres van klager, de datum van de klacht en een omschrijving van de klacht.
2. De klacht moet via post worden verstuurd naar Creemers Bewind (Postbus 4043, 6080 AA Haalen) of e-mail (info@creemersbewindvoering.nl).
3. De klacht wordt zo spoedig mogelijk na ontvangst in behandeling genomen door de bewindvoerder of zijn vervanger. Deze formuleert de klacht zo nodig nader. De cliënt ontvangt een ontvangstbevestiging.
4. De bewindvoerder bepaalt de wijze van behandeling, echter met inachtneming van het volgende:
 - a. De bewindvoerder spreekt met de cliënt in persoon of telefonisch.
 - b. De bewindvoerder lost de klacht zo mogelijk direct op door telefonisch of schriftelijk overleg met de cliënt.
 - c. Als de klacht niet direct op te lossen is, wordt de klacht in onderzoek genomen. Hiervan wordt de cliënt schriftelijk op de hoogte gesteld.
 - d. Het onderzoek wordt uitgevoerd door een van de bewindvoerders met wie Creemers Bewind samenwerkt, zodat de klacht objectief wordt onderzocht.

Artikel 4.

1. Bij de behandeling van de klacht gaat de bewindvoerder, bedoeld in artikel 3, vierde lid, onderdeel d, na of het feit waarover geklaagd is:
 - a. In strijd is met een wettelijk voorschrift of een voor de organisatie geldende regeling;
 - b. Niet in overeenstemming is met de dienstverlening waartoe de organisatie zich verbonden heeft of;
 - c. Na afweging van alle feiten en omstandigheden in redelijkheid toelaatbaar
2. De klager wordt uiterlijk binnen zes weken na ontvangst van de klacht door Creemers Bewind schriftelijk en gemotiveerd in kennis gesteld van de beslissing op de klacht, evenals van eventuele maatregelen (aanpassingen in de werkwijze) die naar aanleiding van de klacht getroffen zijn of zullen worden.

Artikel 5.

1. Een klacht wordt niet in behandeling genomen of de behandeling wordt gestaakt als:
 - a. De cliënt zich voor of tijdens de behandeling van de klacht met dezelfde klacht tot de kantonrechter of een andere burgerlijke rechter heeft gewend;
 - b. Het feit waarover geklaagd wordt langer dan drie maanden vóór indiening van de klacht als bedoeld in artikel 3, eerste lid, heeft plaatsgevonden of
 - c. De klacht anoniem is.
2. Van het niet in behandeling nemen van de klacht wordt de klager binnen twee weken na ontvangst van de klacht schriftelijk in kennis gesteld, tenzij dit niet kan omdat er anoniem geklaagd is, zoals bedoeld in onderdeel c van het vorige lid.

Artikel 6.

Alle bezwaren en klachten van cliënten worden onder strikte geheimhouding afgewikkeld. Indien het noodzakelijk is bij derden informatie op te vragen, zal vooraf toestemming aan de cliënt worden gevraagd.

Artikel 7.

Creemers Bewind archiveert de ingediende klachten en tekent daarbij aan of de klacht binnen de termijn, bedoeld in artikel 4, tweede lid, is afgedaan en of de klacht gegrond is verklaard. Verder administreert Creemers Bewind ook of een klacht aanleiding is geweest voor een aanpassing van de werkwijze van Creemers Bewind als bedoeld in artikel 4, tweede lid.

Artikel 8.

Als de klacht niet naar tevredenheid van de klager door Creemers Bewind is afgehandeld, dan kan hij zich wenden tot de onafhankelijke klachtencommissie van de Vereniging Wettelijke Vertegenwoordigers (VeWeVe: <https://www.veweve.nl/klachtenregeling/>)

Artikel 9.

Het is ook mogelijk de klacht kenbaar te maken aan de kantonrechter die de bewindvoerder heeft benoemd en aan wie de bewindvoerder rekening en verantwoording af moet leggen. De kantonrechter zal de klacht onderzoeken en indien nodig een zitting plannen om hoor en wederhoor toe te passen. Artikel 6 is van toepassing.

Artikel 10.

De regeling treedt in werking op 1 juni 2018 en geldt voor onbepaalde tijd.

Versie 2/ juni 2018