



## **Klachtenregeling**

### **Definitiebepaling**

#### **Artikel 1**

In deze regeling wordt verstaan onder:

- Organisatie: Best Bewindvoering B.V.
- Bedrijfsleiding: Zij die belast zijn met de dagelijkse leiding van de organisatie.
- Bewindvoester: Door de Rechtbank benoemde bewindvoerder.
- Medewerker: Iedere andere werknemer dan de bewindvoester.
- Cliënt(e): Een onderbewind gestelde bij wie tot bewindvoester is benoemd of iemand met wie een overeenkomst heeft gesloten.
- Bezwaar: Een mondelinge of schriftelijke gebrachte uiting van onvrede over de dienstverlening van de onderneming.
- Klacht: Een mondelinge of schriftelijke uiting van onvrede over de dienstverlening van de onderneming.

### **Algemene bepalingen**

#### **Artikel 2**

1. Een klacht dient betrekking te hebben op een onvrede over de uitvoering van de wettelijke taken van de organisatie of een gedraging van een medewerker van de organisatie.
2. De klager kan zijn of haar klacht mondeling of schriftelijk bij een medewerker of bewindvoerder kenbaar maken. Hiervoor kan de klager gebruik maken van het klachtenformulier op de website.
3. Het klachtenformulier dient opgestuurd te worden naar:

**Best Bewindvoering B.V.**  
**Postbus 321**  
**5000 AH Tilburg**

#### **Artikel 3**

Bij een klacht bestaat de mogelijkheid bij de indiening en behandeling zich door iemand te laten vertegenwoordigen en/of bijstaan. Zo nodig is een medewerker behulpzaam bij de mondelinge of het op schrift stellen van een klacht.



#### **Artikel 4**

1. Na ontvangst van de klacht wordt deze binnen zes weken in behandeling genomen door een medewerker of bewindvoerder. De klacht trachten we dan mondeling of schriftelijk in overleg met de betrokkene op te lossen.
  - a. Indien de klacht ongegrond wordt verklaard, dan zal hierover een toelichting worden verstrekt. Is de betrokkene niet tevreden gesteld dan kan er een klacht ingediend worden bij de rechtbank.
  - b. Indien de klacht gegrond wordt verklaard, dan zal afhankelijk van de klacht hier verder actie op genomen worden.
2. Indien de klacht betrekking heeft op een medewerker dan zal de klacht worden afgehandeld door een ander dan degene op wie de klacht betrekking heeft.
3. Wanneer een klacht wordt ingediend door degene die gerechtigd is 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), dan zal deze conform de bepalingen in het kwaliteitsbesluit worden afgewikkeld.
4. Indien de klager niet de rechthebbende zelf is, dient een toelichting bij de klacht gevoegd te zijn waaruit blijkt dat de klager gerechtigd is om de klacht in te dienen.

**Best Bewindvoering B.V.**  
**Postbus 321**  
**5000 AH Tilburg**  
**013-3034135**  
**info@bestbewindvoering.nl**



### **Artikel 5**

1. Een klacht wordt niet in behandeling genomen indien:
  - a. De klacht eerder ingediend en afgehandeld is door de organisatie, een ander bewindvoeringskantoor of de rechter.
  - b. Het belang van de klager dan wel het gewicht van het gedrag naar redelijke maatstaven onvoldoende is.
  - c. De klager zich voor of tijdens de behandeling ter zake van dezelfde klacht tot de kantonrechter of een andere burgerlijke rechter heeft gewend.
  - d. Het feit waartegen geklaagd wordt, langer dan drie maanden voor indiening van de klacht heeft plaatsgevonden.
  - e. De klacht anoniem is.
2. De klager wordt zo spoedig mogelijk maar uiterlijk binnen zes weken, na ontvangst van de klacht, in kennis gesteld dat de klacht niet in behandeling wordt genomen.

### **Artikel 6**

Een klacht wordt gestaakt als de klager zich voor of tijdens de behandeling ter zake van dezelfde klacht tot de kantonrechter of andere burgerlijke rechter heeft gewend.

### **Registratie en rapportage**

#### **Artikel 7**

1. Een medewerker of bewindvoerder handelt de klacht af en registreert de klacht op een klachtenregistratie-overzicht.
2. In het overzicht, zoals bedoeld in voorgaande lid, wordt vermeld:
  - a. De persoonlijke gegevens van de klager;
  - b. De datum waarop de klacht is ontvangen;
  - c. Omschrijving van de klacht;
  - d. Welke acties naar aanleiding van de klacht ondernomen zijn;
  - e. De afhandelingswijze van de klacht;
  - f. Datum waarop de klacht is afgehandeld.

### **Slotbepaling**

#### **Artikel 8**

Een ieder die bij een behandeling van een klacht is betrokken is verplicht tot geheimhouding ten aanzien van alle de partijen betreffende gegevens die hen bij de behandeling van het geschil ter kennis zijn gekomen.