

## Klachtenreglement Kertekers VOF Bewindvoering en Curatele.

### Artikel 1

In deze regeling wordt verstaan onder:

Bewindvoerder dan wel curator: Kertekers VOF, Postbus 3055 te 2601 DB Delft;

Cliënt: iedere persoon die door de rechtbank onder beschermingsbewind dan wel onder curatele is gesteld en waarbij Kertekers VOF tot bewindvoerder of curator is benoemd of iemand met wie bewindvoerder dan wel curator een overeenkomst heeft gesloten ;

Klager: een persoon als bedoeld in artikel 432, eerste en tweede lid van Boek 1 van het Burgerlijk Wetboek;

Klacht: een schriftelijke of anderszins uitdrukkelijk als klacht ingediende, uiting van onvrede over de dienstverlening van de bewindvoerder dan wel curator.

### Artikel 2

Deze regeling geldt uitsluitend voor cliënten van Kertekers VOF. Een klacht kan worden ingediend door degene(n) die gerechtigd is (zijn) bewind te verzoeken als bedoeld in art. 432, eerste en tweede lid van Boek 1 van het Burgerlijk Wetboek:

Betrokkene zelf (cliënt);

Echtgenoot/partner/andere levensgezel;

Bloedverwanten tot en met de 4e graad;

Gezagsouder/voogd;

Openbaar ministerie, Officier van justitie;

Curator/mentor;

Instelling die de betrokkene verzorgt of begeleidt;

College van burgemeester en wethouders (onder voorwaarden).

Als de klacht ingediend wordt door degene die gerechtigd is om bewind te verzoeken, dan valt de klacht onder de kwaliteitseisen en zal deze behandeld worden volgens dit klachtenreglement. Voor het overige mag iedereen een klacht indienen maar is dit klachtenreglement niet bindend.

### Artikel 3

Een klacht kan schriftelijk of anderszins bij de bewindvoerder dan wel curator worden ingediend. Uiterlijk 10 werkdagen na ontvangst van de klacht wordt een schriftelijke ontvangstbevestiging verstuurd.

De klacht wordt zo spoedig mogelijk, doch uiterlijk binnen een termijn van 6 weken na ontvangst van de klacht, afgehandeld door de bewindvoerder dan wel de curator.

Van ingediende klachten wordt een register bijgehouden met daarin vermeld de aard van de klacht(en) en, uiteindelijk, de afdoening daarvan.

### Artikel 4

Bewindvoerder dan wel curator stelt een onderzoek in naar de klacht. De bewindvoerder dan wel curator probeert de klacht in goed overleg met de klager op te lossen;

De klacht kan gegrond of ongegrond worden verklaard;

De uitkomst van het onderzoek naar de klacht wordt te allen tijde schriftelijk en gemotiveerd aan de klager medegedeeld;

Maatregelen die naar aanleiding van de gegrondverklaring van een klacht zijn dan wel worden genomen, worden schriftelijk bevestigd aan de klager. Voorbeelden hiervan zijn; het uitspreken van een verontschuldiging, de vergoeding van nodeloos veroorzaakte kosten of de aanpassing van een werkproces. Daarnaast zullen de gemaakte afspraken schriftelijk aan de klager worden bevestigd.

### Artikel 5

Indien klager van mening is dat de bewindvoerder dan wel curator geen bevredigend besluit heeft genomen ten aanzien van de klacht, dan kan de klager zich wenden tot de (kanton) rechter. (Zie hiervoor <https://www.rechtspraak.nl/Onderwerpen/Bewind>)

### Artikel 6

Klachten zullen onder strikte geheimhouding worden afgehandeld. Bij het verwerken van de gegevens houdt de bewindvoerder dan wel curator zich aan de Algemene Verordening Gegevensbescherming. Opvraag van voor de procedure noodzakelijke informatie bij derden zal niet eerder plaatsvinden dan na (schriftelijke) toestemming van client.

### Artikel 7

Deze regeling treedt in werking op 1 januari 2020 en geldt voor onbepaalde tijd.