



Beschermingsbewind Jacqueline Brouwers

“KLACHTENREGELING BROUWERS BEWIND”

Definities

In deze klachtenregeling worden de volgende definities gebruikt en uitgelegd als volgt:

<i>Brouwers Bewind</i>	De eenmanszaak ingeschreven in het handelsregister onder nummer 63.22.15.19, gedreven voor rekening en risico van mevrouw J.H.M. Brouwers.
<i>Bewindvoerder</i>	De natuurlijke persoon die als zodanig bij beslissing van de kantonrechter is aangesteld. Waar Bewindvoerder staat, moet ook een aan het kantoor van de Bewindvoerder gelieerde medewerker worden gelezen.
<i>Belanghebbende</i>	Natuurlijke of rechtspersoon die een beroep op deze regeling doet, althans een beroep op deze regeling toekomt.
<i>Klacht</i>	Geschil tussen bewindvoerder en de onder bewind gestelde of belanghebbende die een beroep op deze regeling toekomt en zich niet kan verenigen met het handelen of nalaten van een Bewindvoerder.

Artikel 1 Toepasselijkheid

- 1.1 Deze klachtenregeling is van toepassing op het handelen en nalaten van een bewindvoerder ten aanzien van het uitvoeren van het bewind zoals bij beslissing van de kantonrechter uitgesproken.
- 1.2 Een beroep op deze klachtenregeling komt zowel de onder bewind gestelde toe, als een belanghebbende die rechtstreeks wordt geraakt door het handelen en of nalaten van een Bewindvoerder.

Artikel 2 Klachtrecht

- 2.1 Een Belanghebbende dient een Klacht zo spoedig als mogelijk nadat de Belanghebbende met de feiten en omstandigheden die tot de Klacht leiden aan Belanghebbende bekend zijn geworden in bij de Bewindvoerder.
- 2.2 Indiening van de klacht geschiedt per post naar het postadres van de Bewindvoerder of per e-mail middels een brief of middels het op eerste verzoek van Belanghebbende door de Bewindvoerder toe te sturen klachtenformulier.

Artikel 3 Afhandeling van klachten

- 3.1 Zo spoedig als mogelijk na ontvangst van de Klacht, bevestigt de Bewindvoerder de ontvangst van de klacht en bestudeert de inhoud van de Klacht. Indien en voor zoveel de Bewindvoerder geen (verdere) vragen aan de Belanghebbende heeft, stelt de Bewindvoerder binnen 14 dagen na bevestiging van de Klacht een eerste standpunt op schrift, zendt dit aan de Belanghebbende en nodigt de Belanghebbende uit voor een gesprek om de Klacht toe te lichten.
- 3.2 Is de Bewindvoerder van mening dat hij onvoldoende informatie heeft om de Klacht behoorlijk af te handelen, dan zendt de Bewindvoerder daarvan bericht aan de Belanghebbende. De termijnen als genoemd in lid 1 worden alsdan opgeschort.
- 3.3 Wanneer de Bewindvoerder voornemens is om de Klacht gegrond te verklaren, zal de Bewindvoerder al datgeen doen om negatieve effecten als gevolg van het handelen en of nalaten van de Bewindvoerder binnen een redelijke termijn op te heffen.

Artikel 4 Niet behandelbare klachten

- 4.1 Klachten die niet ten minste de informatie bevatten zoals deze wordt gevraagd op het klachtenformulier, worden bevestigd, doch wordt aan de Belanghebbende een termijn van 14 dagen gegund om de aanvullende gegevens te verstrekken.
- 4.2. Bevat de klacht na de termijn als genoemd in lid 1 niet voldoende gegevens, dan wordt de klacht geacht niet te zijn ingediend.

Artikel 5 Doorzending naar kantonrechter

- 5.1 Is de Klacht na behandeling door de Bewindvoerder niet naar behoren opgelost naar mening van Belanghebbende, dan zal de Bewindvoerder na daartoe strekkend bericht van de Belanghebbende, het dossier van de Klacht aan de toezichthoudend kantonrechter toesturen en verzoeken om een zittingsdatum te bepalen.
- 5.2 Wanneer de Belanghebbende zich reeds tot een ander klachtinstituut of geschilbeslechter heeft gewend, wordt de Klacht zonder verdere behandeling onmiddellijk doorgezonden naar de toezichthoudende kantonrechter om een zittingsdatum te bepalen.

Artikel 6 Toepasselijk recht

- 6.1 Deze klachtenregeling is opgesteld onder toepasselijkheid van het Nederlands recht. Geschillen die voortvloeien uit of samenhangen met deze klachtenregeling, worden bij uitsluiting voorgelegd aan de kantonrechter van de rechtbank die de beslissing tot onder bewindstelling heeft gegeven.
- 6.2 De bevoegdheid van de rechtbank in civielrechtelijke geschillen, worden naar de reguliere competenties van het Wetboek van Burgerlijke Rechtsvordering vastgesteld.

Artikel 7 Archiefplicht

- 7.1 De Bewindvoerder houdt een klachtdossier van iedere Klacht bij en bewaart deze voor de duur van zeven jaar. Na zeven jaar zendt de Bewindvoerder het klachtdossier aan de Belanghebbende.
- 7.2 Van iedere Klacht houdt de Bewindvoerder de status en wijze van afhandeling bij.

Artikel 8 Citeertitel en ingangsdatum

- 8.1 Deze klachtenregeling kan worden aangehaald als 'Klachtenregeling Brouwers Bewind 2015-1' en is van kracht sinds 6 mei 2015.

TOELICHTING KLACHTENREGELING BROUWERS BEWIND

U vindt dat de Bewindvoerder niet heeft gedaan wat een Bewindvoerder moet doen.

Heeft u er last van? Vul het klachtenformulier in en stuur dit naar de Bewindvoerder. De Bewindvoerder gaat uw klacht lezen. Binnen 14 dagen ontvangt u een brief. De Bewindvoerder vertelt of zij het met u eens is. Daarna gaat u samen met de Bewindvoerder praten over uw klacht. Samen met de Bewindvoerder probeert u het op te lossen.

Het formulier goed invullen.

De Bewindvoerder gaat goed naar uw klacht kijken. Alle velden van het klachten formulier vult u in. Heeft u dit niet gedaan? De Bewindvoerder kan uw klacht nu niet begrijpen. U krijgt het klachtenformulier terug en kunt de lege velden invullen.

Lukt het u niet om de velden in te vullen? U kunt dan bellen naar het Juridisch Loket of naar Zorg voor elkaar Breda (076 – 525 15 15). U krijgt hulp bij het invullen.

U komt er samen niet uit.

Vindt u na het gesprek dat de Bewindvoerder het niet goed heeft gemaakt? De Bewindvoerder zal uw klacht naar de rechter sturen. U krijgt een uitnodiging van de rechter om langs te komen. De rechter zal met u praten over de klacht. Nu gaat de rechter kijken of er een oplossing is. Vindt de rechter dat de Bewindvoerder een fout heeft gemaakt? De rechter zal beslissen wat er dan moet gebeuren. Heeft u de klacht bij meer mensen neergelegd? Ook dan zal de rechter u uitnodigen en uw klacht horen.

Bewaren van klachten

De Bewindvoerder bewaart uw klacht. Heeft u uw klacht nog nodig? De Bewindvoerder kan deze opsturen.

Vragen?

Heeft u vragen? Bel dan uw Bewindvoerder (06 2667 9877)

Klachtenformulier Brouwers-Bewind	
Naam belanghebbende:	
Naam gemachtigde*: (indien van toepassing)	
Postadres: Adres Postcode en plaats	
Telefoonnummer	
E-mail adres	
Heeft u de klachtenprocedure gelezen?	<ul style="list-style-type: none"> • Ja • Nee
Over welke werkzaamheden gaat de klacht?	<ul style="list-style-type: none"> • Beschermingsbewind • Inkomstenbeheer • Anders nl.....
Betreft het een lopend dossier of een beëindigd dossier?	<ul style="list-style-type: none"> • Ja, een lopend dossier • Nee, een beëindigd dossier
Geef hieronder in het kort aan wat uw klacht is.	
Voeg eventueel bijlagen bij als u onvoldoende ruimte heeft.	
Naam belanghebbende:	
Datum: Handtekening:	

*indien u als gemachtigde dit formulier invult, voegt u een volmacht van de belanghebbende bij.

Stuur het formulier volledig ingevuld en voldoende gefrankeerd naar
Brouwers-Bewind ,
Postbus 3579,
4800 DN Breda

of naar info@brouwers-bewind.nl.