

# Klachtenregeling

Vaart in Bewind ziet graag dat haar werkzaamheden u tot tevredenheid stemmen. Mochten er desondanks toch klachten zijn over de dienstverlening, dan wil Vaart in Bewind er graag samen met u uitkomen. Wanneer u van mening bent dat Vaart in Bewind in gebreke blijft, kunt u onderstaande procedure volgen.

## Artikel 1. Algemene Bepalingen

In dit reglement wordt verstaan onder:

- 1.1 Organisatie: Vaart in Bewind
- 1.2 Client: een persoon wiens vermogensbestanddelen onder bewind zijn gesteld waarbij F.T. van der Vaart is benoemd tot bewindvoerder.
- 1.3 Bezwaar: een mondeling of schriftelijke ter kennis van Vaart in Bewind gebrachte uiting van onvrede over de dienstverlening van de Vaart in Bewind.
- 1.4 Klacht: een schriftelijk en uitdrukkelijk als klacht bij Vaart in Bewind ingediende uiting van onvrede over de dienstverlening dan wel behandeling door een medewerker van Vaart in Bewind.
- 1.5 Schriftelijk: brief of e-mail.

## Artikel 2. Reikwijdte

- 2.1 Deze regeling geldt uitsluitend voor cliënten van de Vaart in Bewind dan wel voor degene die gerechtigd is het bewind te verzoeken als bedoeld in art. 342, eerste en tweede lid van boek 1 van het Burgerlijk Wetboek (zie bijlage1).
- 2.2 Indien de cliënt of de gerechtigde zich wil laten bijstaan door een derde, dient er een getekende machtiging te zijn waaruit blijkt dat de cliënt ermee akkoord gaat dat hij zich door deze derde laat vertegenwoordigen.

## Artikel 3. Bezwaren

- 3.1 Een bezwaar wordt binnen 14 dagen behandeld door de organisatie. Deze tracht het bezwaar telefonisch of schriftelijk in gezamenlijk overleg met de cliënt op te lossen.
- 3.2 Behandeling van een bezwaar vindt niet in het openbaar plaats.
- 3.3 De cliënt ontvangt schriftelijk bericht van de wijze waarop het bezwaar door de organisatie is afgehandeld. Is de cliënt niet tevreden gesteld dan kan hij/zij een klacht indienen.

## Artikel 4. Indienen van Klachten

- 4.1 Klachten kunnen uitsluitend schriftelijk worden ingediend. Een klacht moet worden ondertekend en ten minste bevatten:
  - de naam en het adres van de indiener
  - de dagtekening
  - een duidelijke omschrijving van de klacht
  - als de indiener niet de cliënt zelf is, een toelichting waaruit blijkt waarom de indiener gerechtigd is de klacht in te dienen
  - een handtekening van de cliënt en een eventuele machtiging (zie 2.2).
- 4.2 Klachten die niet voldoen aan de voorwaarden van 4.1 worden niet in behandeling genomen.
- 4.3 De klacht dient betrekking te hebben op onvrede over de dienstverlening van Vaart in Bewind dan wel behandeling door een medewerker van Vaart in Bewind.
- 4.3 Een klacht moet zo spoedig mogelijk worden ingediend. Klachten van feiten langer dan een jaar geleden, worden niet meer in behandeling genomen.
- 4.4 Indien cliënt zich met dezelfde klacht reeds tot de rechtbank heeft gewend, zal de klachtbehandeling worden gestaakt en wordt de reactie van de rechtbank afgewacht.

---

### Vaart in Bewind

Tel 06-12275768

Ma/ di/ do /vrij (10.00 – 12.00)

Postbus 107

8400 AC Gorredijk

[www.vaartinbewind.nl](http://www.vaartinbewind.nl)

[info@vaartinbewind.nl](mailto:info@vaartinbewind.nl)



**Vaart**  
in Bewind

# Klachtenregeling

## Artikel 5. Klachtbehandeling

- 5.1 De organisatie bevestigt de ontvangst van de klacht schriftelijk binnen tien werkdagen, te rekenen vanaf de datum poststempel.
- 5.2 De klacht wordt binnen uiterlijk 6 weken na het indienen ervan behandeld door de organisatie. De organisatie stelt zo nodig een onderzoek in, formuleert de klacht nader, hoort de cliënt en tracht de klacht door bemiddeling op te lossen.
- 5.3 De organisatie gaat na of de gedraging waarover is geklaagd:
  - a. in strijd is met een wettelijk voorschrift of een voor de organisatie geldende regeling,
  - b. in overeenstemming is met de dienstverlening waartoe de organisatie zich verbonden heeft,
  - c. en/of na afweging van alle feiten en omstandigheden in redelijkheid toelaatbaar is.
- 5.4 De cliënt wordt schriftelijk en gemotiveerd in kennis gesteld van de bevindingen van het onderzoek naar de klacht, mogelijk aangevuld met verdere maatregelen die naar aanleiding van de bevindingen ondernomen zijn of worden ondernomen.
- 5.5 Indien de cliënt niet tevreden is met de inhoudelijke afhandeling van de klacht, heeft hij/zij de mogelijkheid om zich te richten tot de onafhankelijke klachtencommissie van de Nederlandse Branchevereniging voor Professionele Bewindvoerders (NBPB) of de kantonrechter (van de woonplaats van de cliënt).

## Artikel 6. Archivering

De organisatie registreert en archiveert de klachten. Zij houdt aantekening van de klacht en van de afdoening daarvan.

## Artikel 7. Geheimhouding

- 7.1 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.
- 7.2 Alle betrokkenen bij de afhandeling van een bezwaar of klacht zijn tot geheimhouding verplicht.

## Artikel 8. Inwerkingtreding

Deze regeling treedt in werking op 1 september 2016 en geldt voor onbepaalde tijd.

---

### Vaart in Bewind

Tel 06-12275768

Ma/ di/ do /vrij (10.00 – 12.00)

Postbus 107

8400 AC Gorredijk

[www.vaartinbewind.nl](http://www.vaartinbewind.nl)

[info@vaartinbewind.nl](mailto:info@vaartinbewind.nl)



**Vaart**  
in Bewind

# Klachtenregeling

## Bijlage 1

Degene die gerechtigd is het bewind te verzoeken als bedoeld in art. 432, eerste en tweede lid van Boek 1 van het Burgerlijk Wetboek

- 1 De betrokkene; waarbij opgemerkt zij dat de verstandelijk gehandicapte in het algemeen niet in staat is om zelf om een beschermingsvorm te vragen
- 2 Echtgenoot of partner
- 3 De bloedverwanten in de rechte lijn (ouders)
- 4 Bloedverwanten in de zijlijn tot en met de vierde graad (broer, zus, oom, tante)
- 5 De voogd en al wie over de minderjarige gezag uitoefent
- 6 De curator of mentor
- 7 De officier van justitie
- 8 College van B&W in het geval van bewind wegens verkwisting of problematische schulden
- 9 De instelling waar de betrokkene wordt verzorgd of die hem begeleidt.

Bewindvoerder: 432, eerste en tweede lid van Boek 1 van het Burgerlijk Wetboek.

1. Instelling van het bewind kan worden verzocht door de rechthebbende, zijn echtgenoot, zijn geregistreerde partner dan wel levensgezel, zijn bloedverwanten in de rechte lijn en in de zijlijn tot en met de vierde graad, degene die ingevolge artikel 253sa of 253t het gezag over de rechthebbende uitoefent, zijn voogd, zijn curator als bedoeld in titel 16 en zijn mentor als bedoeld in titel 20. In het in artikel 431, derde lid, bedoelde geval kan het bewind uitsluitend worden verzocht door de rechthebbende

Instelling van het bewind kan voorts worden verzocht door het openbaar ministerie en door de instelling waar de rechthebbende wordt verzorgd of die aan de rechthebbende begeleiding biedt. Instelling van een bewind wegens verkwisting of het hebben van problematische schulden kan tevens worden verzocht door het college van burgemeester en wethouders van de gemeente waar de rechthebbende zijn woonplaats heeft. In beide laatste gevallen meldt het verzoekschrift tevens waarom de in het eerste lid genoemde personen – bloedverwanten in de zijlijn in de derde en vierde graad daaronder niet begrepen – niet tot indiening van een

---

### Vaart in Bewind

Tel 06-12275768  
Ma/ di/ do /vrij (10.00 – 12.00)

Postbus 107  
8400 AC Gorredijk

[www.vaartinbewind.nl](http://www.vaartinbewind.nl)  
[info@vaartinbewind.nl](mailto:info@vaartinbewind.nl)

