



## Klachtenreglement

### Algemene bepalingen

#### **Artikel 1**

Daar waar in de tekst gesproken wordt over "zij" wordt geacht te worden gelezen "zij/hij".

In deze regeling wordt verstaan onder:

De organisatie: Stichting 3D;

Bewindvoerder: degene die het bewind daadwerkelijk uitvoert en rekening en verantwoording aflegt over de vermogensbestanddelen van natuurlijke personen;

Mentor: degene die het mentorschap daadwerkelijk uitvoert en verantwoording aflegt over de genomen besluiten;

Vervanger: degene die in plaats van de bewindvoerder en/of mentor werkzaamheden verricht voor de organisatie;

Klant: een persoon wiens vermogensbestanddelen onder bewind zijn gesteld en de organisatie is benoemd tot bewindvoerder; dan wel een persoon die een mentor toegewezen heeft gekregen en de organisatie is benoemd tot mentor; dan wel een combinatie van beide;

Klager: de klant of degene die in het geval van bewindvoering en/of mentorschap, op grond van artikel 432, eerste en tweede lid Boek 1 van het Burgerlijk Wetboek gerechtigd is de bewindvoering en/of mentor te verzoeken en een klacht indient;



Brancheorganisatie: NBBi;

Bezwaar: een mondeling of schriftelijke uiting van onvrede over de dienstverlening van de organisatie;

Klacht: een schriftelijk en uitdrukkelijk als klacht bij de organisatie ingediende uiting van onvrede over de dienstverlening van de organisatie.

## **Artikel 2**

Dit klachtenreglement geldt uitsluitend voor klanten van de organisatie. Klanten kunnen zich bij het indienen van bezwaren en klachten laten vertegenwoordigen en/of bijstaan.

## Bezwaren

### **Artikel 3**

Een bezwaar wordt binnen 14 dagen behandeld door de bewindvoerder en/of mentor of diens vervanger. Deze tracht het bezwaar telefonisch of schriftelijk in overleg met de klant op te lossen. De klant ontvangt schriftelijk bericht van de wijze waarop het bezwaar door de bewindvoerder en/of mentor of diens vervanger is afgedaan. Is de klant niet tevreden dan kan zij binnen een maand na dagtekening van de schriftelijke bevestiging van de bezwaarafhandeling een klacht indienen.

## Klachten

### **Artikel 4**

Klachten kunnen uitsluitend schriftelijk worden ingediend. Een klacht moet worden ondertekend en tenminste bevatten:

-naam en adres van de klager;



- de dagtekening;
- een omschrijving van de klacht.

#### **Artikel 5**

De bewindvoerder en/of mentor of diens vervanger bevestigt de ontvangst van de klacht binnen tien werkdagen, te rekenen vanaf de datum poststempel.

#### **Artikel 6**

Een klacht wordt niet in behandeling genomen of de behandeling wordt gestaakt als:

- de uiting van onvrede niet volgens de bezwaarprocedure is verlopen;
- de klant zich voor of tijdens de behandeling van deze zelfde klacht tot een kantonrechter of een andere burgerlijke rechter heeft gewend;
- de klacht anoniem is;
- het feit waarover geklaagd wordt langer dan één jaar voor indiening heeft plaatsgevonden

#### **Artikel 7**

**7.1** De klacht wordt zo spoedig mogelijk behandeld door de bewindvoerder en/of mentor of diens vervanger, uiterlijk binnen zes weken, echter met inachtneming van het volgende:

- a. de bewindvoerder en/of mentor of diens vervanger hoort de klant;
- b. de bewindvoerder en/of mentor of diens vervanger lost de klacht zo mogelijk op door bemiddeling en deelt het resultaat daarvan schriftelijk mee aan de klant.

**7.2** De bewindvoerder en/of mentor of diens vervanger 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.

**7.3** De klager 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.



**7.4** Behandeling van de klacht vindt plaats met inachtneming van de bepalingen uit de Wet Bescherming Persoonsgegevens.

**Artikel 8**

Indien de klacht niet naar tevredenheid van de klager is afgehandeld, is er de beroepsmogelijkheid bij de Klachtencommissie van de NBBI.

**Artikel 9**

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

**Artikel 10**

De bewindvoerder en/of mentor of diens vervanger archiveert de klachten in een centraal registratiesysteem. Zij houdt aantekening van de klacht en van de afdoening daarvan bij.

**Artikel 11**

Deze regeling treedt in werking op 1 januari 2021 en geldt voor onbepaalde tijd.