

## **KLACHTEN REGLEMENT**

### **ARTIKEL 1 BEGRIPSBEPALINGEN**

1. Klacht: Een schriftelijke en uitdrukkelijk als klacht ingediende uiting van onvrede over de dienstverlening van een bij de beroepsvereniging aangesloten bewindvoerder.
2. Klachtencommissie: Een vaste commissie van de beroepsvereniging die belast is met behandeling van de klachten.
3. Rechthebbende: De persoon die onder bewind is gesteld of voorheen onder bewind is gesteld geweest.

### **ARTIKEL 2**

Een ieder persoon of organisatie kan een klacht indienen over een bij de beroepsvereniging aangesloten professionele bewindvoerder. Deze persoon of organisatie kan zich door een gemachtigde of een vertegenwoordiger bij laten staan, waarvoor en indien het geval een schriftelijke machtiging overlegd dient te worden.

### **ARTIKEL 3**

Al de leden van de beroepsvereniging hebben een eigen klachtenreglement. Voor een klacht door de commissie in behandeling wordt genomen dient gebruik gemaakt te zijn van het klachtenreglement van het individuele lid van de beroepsvereniging of een eventuele procedure bij de rechtbank.

### **ARTIKEL 4**

Klachten worden behandeld door de klachtencommissie. Deze laat de klacht registreren bij het met de registratie belaste commissie lid. Deze draagt er zorg voor dat er binnen 7 dagen een bevestiging verzonden wordt, stelt een onderzoek in, formuleert de klacht zo nodig nader, hoort de rechthebbende en/of diens vertegenwoordiger en tracht de klacht door bemiddeling op te lossen. De behandeltermijn bedraagt in de regel 8 weken. De klachtencommissie kan deze termijn, indien nader en zorgvuldiger onderzoek vereist is, verlengen. De rechthebbende alsmede de bewindvoerder waarop de klacht betrekking heeft, wordt schriftelijk en gemotiveerd in kennis gesteld van de bevindingen van het onderzoek naar de klacht evenals van de eventuele verdere maatregelen die naar aanleiding van de bevindingen ondernomen zijn of zullen worden. Behandeling van de klacht vindt niet in het openbaar plaats.

### **ARTIKEL 5**

Klachten worden door de commissie getoetst en beoordeeld op de door de beroepsvereniging vastgestelde kwaliteitseisen en gedragscode.

### **ARTIKEL 6**

De beroepsvereniging kent een vaste klachtencommissie, bestaande uit vier leden van de beroepsvereniging. Indien er een klacht ingediend wordt over een commissielid zal deze tijdelijk zijn taken in de commissie stil leggen en vervangen worden door een ander lid van de beroepsvereniging.

### **ARTIKEL 7**

Deze regeling treedt in werking op 1 juli 2010 en geldt voor onbepaalde tijd.