

# Klachtenreglement

## Artikel 1

In deze regeling wordt verstaan onder:

- Bewindvoerder: drs. W.B.W. Kamp
- Brancheorganisatie: Branchevereniging voor Professionele Bewindvoerders en Inkomensbeheerders (BPBI)
- Cliënt: onder bewind gestelde of opdrachtgever van inkomensbeheer
- Klacht: mondelinge of schriftelijke klacht ingediend bij Kampus bewindvoering
- Klager: een Cliënt van de organisatie of iedere betrokkene bij (de ingestelde beschermingsmaatregel van) die Cliënt
- LOVCK: Landelijk Overleg Vakinhoud Civiel en Kanton van de Rechtspraak
- Organisatie: Kampus bewindvoering

## Artikel 2

De regeling geldt uitsluitend voor Klagers. Klagers kunnen zich bij het indienen en behandelen van een Klacht door iemand laten bijstaan.

## Artikel 3

Een Klacht kan mondeling of schriftelijk worden ingediend. Een mondelinge Klacht wordt door Kampus bewindvoering op schrift gesteld. Een Klacht moet tenminste bevatten:

- naam en adres van de Klager en/of Cliënt
- de dagtekening
- een omschrijving van de Klacht

## Artikel 4

Een Klacht wordt niet in behandeling genomen als de Klacht anoniem is.

## Artikel 5

Indien de Klager/Cliënt zich voor of tijdens de behandeling van deze zelfde Klacht tot de toezichthoudende kantonrechter of een andere burgerlijke rechter heeft gewend, dan wordt de Klacht alsnog volledig in behandeling genomen. Hierbij worden gehandeld conform hetgeen is gesteld onder H. Klachtbehandeling in de aanbevelingen meerderjarigenbewind, zoals vastgesteld door het LOVCK.

## **Artikel 6**

Een Klacht wordt zo spoedig mogelijk doch uiterlijk binnen 4 weken behandeld door de Bewindvoerder. Deze stelt een onderzoek in, formuleert de Klacht zo nodig nader, hoort de Klager en/of Cliënt en tracht de Klacht door bemiddeling op te lossen en deelt dit schriftelijk mede aan de Klager en/of Cliënt.

Indien binnen 6 weken na indiening van de Klacht geen oplossing is bereikt dan wordt de Klager door Bewindvoerder schriftelijk op de hoogte gesteld dat de Klacht kan worden voorgelegd aan de BPBI of aan de toezichthoudende kantonrechter of andere burgerlijke rechter.

## **Artikel 7**

Indien een Klacht ongegrond wordt verklaard, dan wordt dit schriftelijk met redenen omkleed medegedeeld aan de Klager en/of Cliënt.

## **Artikel 8**

Indien een Klacht gegrond wordt verklaard, dan wordt in de schriftelijke mededeling opgenomen of en zo ja welke gevolgen de Bewindvoerder hieraan verbindt.

## **Artikel 9**

Indien een Klacht niet naar tevredenheid van de Klager is afgehandeld of ongegrond wordt verklaard, is er de beroepsmogelijkheid bij de Klachtencommissie van de BPBI of kan de Klacht worden voorgelegd aan de toezichthoudende kantonrechter of andere burgerlijke rechter.

## **Artikel 10**

Een Klacht van een Klager wordt onder strikte geheimhouding afgewikkeld. Indien het noodzakelijk is bij derden informatie op te vragen, zal vooraf toestemming aan de Klager en/of Cliënt worden gevraagd.

## **Artikel 11**

De bewindvoerder archiveert klachten in een centraal registratiesysteem. Hij houdt aantekening van de klacht en van de afdoening daarvan.

## **Artikel 12**

Deze regeling treedt in werking op 01-07-2016 en geldt voor onbepaalde tijd.