

## **KLACHTENREGELING BEWINDVOERING Texel**

### **Artikel 1 Begripsomschrijving**

- Klacht :** iedere uiting van onvrede over de dienstverlening over Bewindvoering Texel  
**Klager :** een persoon die een klacht indient bij Bewindvoering Texel  
**Aangeklaagde :** de persoon tegen wie de klacht ingediend wordt.

### **Artikel 2 Bereik**

Aangeklaagd kunnen worden  
Bewindvoerders werkzaam of handelend onder de naam Bewindvoering Texel

### **Artikel 3 Klachtrecht**

Klachten kunnen uitsluitend schriftelijk en gemotiveerd worden ingediend.

Een klacht dient ten minste te bevatten:

- De naam en het adres van de indiener;
- De dagtekening;
- De naam van de persoon waartegen de klacht is gericht;
- Een omschrijving van het gedrag/de handeling waartegen de klacht is gericht alsmede het tijdstip van het gedrag/de handeling.

Indien aan bovenstaande vormvereisten niet wordt voldaan, kan de klacht niet in behandeling worden genomen. Klager krijgt daarvan zo snel mogelijk, doch uiterlijk na 5 werkdagen hiervan bericht.

### **Artikel 5 Afdoening in der minne**

Bewindvoering Texel zal nagaan of de klager door middel van een informele afhandeling van zijn klacht tevreden gesteld kan worden.

Zodra Bewindvoering Texel en klager tot informele overeenkomst zijn gekomen, vervalt de verplichting tot het verder toepassen van de klachtenregeling.

### **Artikel 6 Bijstand door gemachtigde**

Een klager of diegene op wiens gedragingen/handelingen de klacht betrekking heeft, kan zich door een gemachtigde, advocaat en procureur laten bijstaan of vertegenwoordigen.

Bewindvoering Texel zal van een gemachtigde een schriftelijke machtiging verlangen.

### **Artikel 7 Ontvangstbevestiging**

Bewindvoering Texel bevestigt de ontvangst van de klacht schriftelijk binnen 5 werkdagen.

Indien een klacht wordt ingediend waar een andere instantie tot behandeling bevoegd is, zullen de maatschapsleden de klachten doorzenden naar de betreffende instantie, onder gelijktijdige mededeling daarvan aan de indiener.

Bewindvoering Texel zendt een afschrift van de klacht en de daarbij behorende stukken aan degene op wiens gedrag/handeling de klacht betrekking heeft.

Bewindvoering Texel administreert en registreert binnengekomen klachten en zorgt voor een goede voortgangscntrole. In het wekelijkse werkoverleg vormt de klachtenregeling een vast agendapunt.

### **Artikel 8 Geen verplichting tot klachtbehandeling**

Bewindvoering Texel is niet verplicht een klacht te behandelen:

- indien zij betrekking heeft op een klacht welke reeds eerder met inachtneming van deze regeling is afgedaan.
- indien er langer dan 6 maanden tussen gedrag/handeling en indiening van de klacht is verstreken.
- indien het belang van de klager dan wel het gewicht van het gedrag naar redelijke maatstaven onvoldoende is.

Van het niet in behandeling nemen van de klacht stelt de maatschap de klager zo spoedig mogelijk, doch uiterlijk na 2 weken na ontvangst van de klacht schriftelijk in kennis.

### **Artikel 9 Hoor en wederhoor**

Bewindvoering Texel stelt de klager en diegene op wiens gedrag/handeling de klacht betrekking heeft in de gelegenheid te worden gehoord.

Van het horen van de klager kan worden afgezien indien de klager heeft verklaard geen gebruik te willen maken van het recht te worden gehoord.

Van het horen wordt een verslag gemaakt. Een afschrift hiervan wordt aan de klager en indien er sprake is van een gemachtigde, aan hen toegezonden.

### **Artikel 10 Behandelingstermijn**

Bewindvoering Texel handelt de klacht analoog aan de Algemene Wet Bestuursrecht binnen 6 weken af.

Bewindvoering Texel kan de behandeling voor ten hoogste 4 weken verdagen. Van de verdaging wordt schriftelijk mededeling gedaan aan de klager en aan degenen op wiens gedrag/handeling de klacht betrekking heeft.

Wanneer een klacht één van de personen werkzaam bij Bewindvoering Texel betreft, is het deze persoon niet toegestaan aan de behandeling van de klacht deel te nemen. De andere bewindvoerder zal de klacht behandelen.

### **Artikel 11 Afdoening**

Bewindvoering Texel stelt de klager en degene op wiens gedraging/handelingen de klacht betrekking heeft schriftelijk en gemotiveerd in kennis van de bevindingen van het onderzoek naar de klacht alsmede van de eventuele conclusies die het daaraan verbindt.

### **Artikel 12 Behandeling door externen**

Mochten Bewindvoering Texel en de klager niet tot een overeenstemming kunnen komen in de afhandeling van de desbetreffende klacht, bestaat er voor klager de mogelijkheid om de klacht in te dienen bij mevrouw mr. D.J. Prins, advocaat bij Groenendijk en Kloppenburg advocaten.

Zij zal als externe klachtenbehandelaar optreden en de klachtenprocedure opnieuw doorlopen. Zij zal beide partijen, klager en Bewindvoering Texel op de hoogte stellen van de bevindingen en eventuele conclusie.

### **Artikel 13 Geen overeenstemming**

Indien de klager en Bewindvoering Texel, zelfs na interventie van de externe klachtenbehandelaar niet tot een overeenstemming komen, heeft de klager het recht de klacht schriftelijk in te dienen bij het kantongerecht te Alkmaar, met een afschrift aan Bewindvoering Texel.

### **Artikel 1 Citeertitel, bekendmaking en werking**

Deze regeling kan worden aangehaald als klachtenregeling van Bewindvoering Texel.

De klachtenregeling wordt aan cliënten uitgereikt bij het tekenen van de Voorlopige Overeenkomst. Bewindvoering Texel maakt van het bestaan van deze regeling middels een publicatie op haar website [www.bewindvoeringtexel.nl](http://www.bewindvoeringtexel.nl) bekend.

De klachtenregeling treedt in werking voor alle klachten welke zijn ontstaan of ontstaan na 1 juli 2007.

Aldus vastgesteld op 1 juli 2007.

Opnieuw vastgesteld 7 december 2016.

### **Klachten kunnen worden gericht aan:**

Bewindvoering Texel

O.v.v. Klachtenprocedure

Postbus 50

1790 AB Den Burg