



## REGLEMENT VOOR GESCHILLEN EN KLACHTEN

### **artikel 1        Begripsbepalingen**

1. Brands Bewindvoering: Brands Bewindvoering B.V. gevestigd te Eindhoven
2. cliënt            persoon die een financiële relatie met Brands Bewindvoering , hetzij door een onderbewindstelling, een onder curatelestelling, of middels een budgetovereenkomst

### **artikel 2        Geschillen**

Indien er tussen een cliënt en een medewerkende van Brands Bewindvoering een geschil is ontstaan over de wijze waarop door laatstgenoemde is omgegaan met de materiële belangen van de cliënt, zal in eerste instantie door de direct betrokkenen getracht worden het geschil in onderling overleg op te lossen.

### **artikel 3        Klachten en bezwaren**

1. Een klacht is een uiting van onvrede over de dienstverlening c.q. behandeling door Brands Bewindvoering
2. Een bezwaar is een uiting van onvrede over een schriftelijk besluit van Brands Bewindvoering
3. Indien een geschil niet op de in artikel 2 omschreven wijzen wordt opgelost, heeft de cliënt het recht een klacht in te dienen met betrekking tot:
  - a. de wijze waarop de medewerker van Brands Bewindvoering met de materiële belangen van de cliënt is omgegaan;
  - b. de uitvoering van de tussen de cliënt en Brands Bewindvoering gesloten budgetovereenkomst
  - c. de wijze van bewindvoering door de medewerkers van Brands Bewindvoering.
4. De cliënt kan een klacht schriftelijk indienen bij de directie van Brands Bewindvoering.
5. Binnen acht dagen na ontvangst van de klacht zal de directie van Brands Bewindvoering daarvan mededeling doen aan de cliënt en aan de betrokken medewerkende van Brands Bewindvoering.

6. Anonieme klachten worden niet in behandeling genomen.

#### **artikel 4**

1. De directie van Brands Bewindvoering hoort de klager en degene(n) op wie de klacht betrekking heeft, hetzij afzonderlijk, hetzij gezamenlijk en kan trachten te bemiddelen tussen de partijen.
2. De directie kan, indien dat wenselijk geacht wordt, ook anderen horen.
3. Beide partijen kunnen zich tijdens de behandeling van de klacht doen bijstaan door een ander.
4. Behandeling van de klacht vindt niet in het openbaar plaats.

#### **artikel 5**

1. Binnen vier weken na ontvangst van de klacht door de directie van Brands Bewindvoering, neemt dit een schriftelijke en gemotiveerde beslissing.
2. Zowel de klager als degene(n) op wie de klacht betrekking heeft, ontvangen de schriftelijke en gemotiveerde beslissing binnen acht dagen nadat de beslissing is genomen.

#### **artikel 6**

1. Indien de directie van Brands Bewindvoering op een klacht met betrekking tot de in artikel 3 lid 1 sub b bedoelde uitvoering heeft beslist en de klager zich niet wenst neer te leggen bij die beslissing, kan de klager de tussen hem en Brands Bewindvoering gesloten budgetovereenkomst opzeggen conform de ter zake geldende bepalingen van de overeenkomst.
2. In voorkomende gevallen zal de directie van Brands Bewindvoering met instanties in de keten van hulpverlening rondom een gezamenlijke relatie in overleg treden over de gevolgen, die de (mogelijke) opzegging van de overeenkomst door de klager, voor deze laatste zal of kan hebben.

#### **artikel 7**

1. Indien de cliënt van mening is dat Brands Bewindvoering geen bevredigend besluit heeft genomen ten aanzien van zijn klacht, dan heeft de cliënt de mogelijkheid om een klacht

in te dienen bij het Verenigingsbureau van de Branchevereniging voor Professionele Bewindvoerders en Inkomensbeheerders.

2. Een klacht wordt niet bij het Verenigingsbureau in behandeling genomen of de behandeling wordt gestaakt als de klager zich voor of tijdens de behandeling terzake van dezelfde klacht tot de kantonrechter of een andere burgerlijke rechter heeft gewend.
3. De branchevereniging behandelt geen bezwaren als bedoeld in artikel 3 lid 2

#### **artikel 8**

1. Indien een hoger beroep van een klacht tegen de medewerkende van Brands Bewindvoering betrekking heeft op de in artikel 3 lid 1 sub c bedoelde wijze van bewindvoering, zal de directie het ter zake genomen besluit heroverwegen en eventueel aan de klager verduidelijken.
2. Indien de klager het hoger beroep niet intrekt, zal hem er door de directie van Brands Bewindvoering op gewezen worden, dat hij zich met de inhoud van de klacht waarvan hij in beroep is gegaan kan wenden tot de Kantonrechter onder welk district het bewind is ingeschreven.
3. De directie van Brands Bewindvoering kan aan de onderbewindgestelde voorstellen om het probleem/geschil gezamenlijk aan de Kantonrechter ter beslissing voor te leggen of eenzijdig het initiatief daartoe nemen.
4. De cliënt heeft te allen tijde het recht om zich al dan niet met voorkennis of instemming van de directie, tot de Kantonrechter te wenden met een klacht over de wijze van bewindvoering.

#### **artikel 9**

Dit reglement laat onverlet, dat de betrokken partijen andere rechtsmiddelen gebruiken.