

# Klachtenreglement Bonum Ducis

## Algemene bepalingen

### **Artikel 1 Begripsbepalingen**

In dit klachtenreglement wordt verstaan onder:

<b>Gemachtigde</b>	: Bonum Ducis en of de directie van Bonum Ducis;
<b>Bewindvoerder</b>	: De medewerker die het beschermingsbewind daadwerkelijk uitvoert en rekening en verantwoording aflegt over de vermogensbestanddelen van client zijnde een natuurlijke persoon;
<b>Budgetbeheerder</b>	: Degene die overeenkomstig de overeenkomst tot het uitvoeren van budgetbeheer uitvoering geeft aan het geheel van activiteiten en die in dat volgens een daartoe vastgestelde budgetplan betalingen verricht ten behoeve van de betreffende cliënt;
<b>Uitvoerder</b>	: Gemachtigde of Bewindvoerder of Budgetbeheerder van de betreffende cliënt;
<b>Vervanger</b>	: Degene die in de plaats van de uitvoerder werkzaamheden verricht voor de Gemachtigde of voor de Uitvoerder;
<b>Cliënt</b>	: Een natuurlijke persoon wiens vermogensbestanddelen onder bewind zijn gesteld, of een persoon voor wie de Gemachtigde budgetbeheer uitvoert of een persoon aan wie de Gemachtigde budget coaching geeft;
<b>Indiener</b>	: De cliënt op grond van artikel 432, eerste en tweede lid Boek 1 van het Burgerlijk Wetboek gerechtigd is de bewindvoering te verzoeken en een klacht indient of die op basis van de overeenkomst tot budgetbeheer een klacht indient;
<b>Klacht</b>	: Een schriftelijke uiting van onvrede over de dienstverlening van de Gemachtigde of de Uitvoerder;
<b>Behandelaar</b>	: De Gemachtigde, de Bewindvoerder, de Budgetbeheerder of de Vervanger die een klacht of bezwaar in behandeling neemt.

### **Artikel 2 Geldigheid**

Deze klachtenregeling geldt uitsluitend voor Cliënten van de Gemachtigde.

### **Artikel 3 Klachten**

Een klacht kan uitsluitend worden ingediend door degene die gerechtigd is om op grond van artikel 432, eerste en tweede lid Boek 1 van het Burgerlijk Wetboek gerechtigd is de bewindvoering te verzoeken of degene die op basis van een overeenkomst Budgetbeheer afneemt van de Gemachtigde.

Een klacht kan uitsluitend schriftelijk worden ingediend. Op de website van Gemachtigde is een klachtenformulier te downloaden. Een klacht wordt zo spoedig mogelijk, maar in ieder geval binnen zes weken behandeld door de Behandelaar. De termijn begint te lopen vanaf de

dag van ontvangst. Zo nodig wordt de Indiener gehoord. Als de Indiener een ander is dan de Cliënt zelf, kan de Behandelaar de cliënt ook horen.

De Behandelaar gaat na of de gedraging of handeling waarover de Indiener klaagt:

- ✓ In strijd is met de dienstverlening waartoe de Gemachtigde zich verbonden heeft;
- ✓ In strijd is met een wettelijk voorschrift of de gedragsregels voor bewindvoering;
- ✓ Na afweging van alle feiten en omstandigheden in redelijkheid gegrond is

De klacht wordt niet in behandeling genomen door degene over wie de Indiener klaagt. Heeft de klacht betrekking op de Gemachtigde, dan wordt klacht behandeld door een onafhankelijke derde. Het streven is erop gericht om de klacht naar tevredenheid van de Indiener af te handelen.

De Behandelaar van de klacht kan de klacht niet-ontvankelijk, gegrond of ongegrond verklaren. De Behandelaar, en in het geval dat de klacht zich richt tot de Gemachtigde, de derde onafhankelijke partij, stelt de Indiener schriftelijk en gemotiveerd in kennis van de bevindingen van het onderzoek naar de klacht, mogelijk aangevuld met verdere maatregelen die naar aanleiding van de bevindingen ondernomen zijn of zullen worden ondernomen.

#### **Artikel 4 Bezwaar**

Is de Indiener niet tevreden over de wijze waarop de klacht is afgehandeld, dan kan hij/zij binnen twee weken na ontvangst van het bericht over de afhandeling, schriftelijk bezwaar maken. Een bezwaar die na twee weken wordt ingediend zal niet in behandeling worden genomen.

#### **Artikel 5**

Een klacht wordt niet in behandeling genomen als:

- ✓ De klacht anoniem is;
- ✓ Het feit waarover geklaagd wordt langer dan zes maanden voor indiening heeft plaatsgevonden;
- ✓ De cliënt zich voor of tijdens de behandeling van dezelfde klacht tot de kantonrechter heeft gewend.

Van het niet in behandeling nemen van een klacht wordt de indiener binnen een termijn van drie weken na ontvangst van de klacht schriftelijk in kennis gesteld.

#### **Artikel 6 Beroep op de kantonrechter**

Als een klacht of bezwaar in de opvatting van de Indiener niet naar behoren is afgehandeld, kan de indiener zich wenden tot de tot de toezichthoudende kantonrechter.

#### **Artikel 7 Geheimhouding**

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

#### **Artikel 8 Afsluiting van de behandeling**

Na dat de klacht of bezwaar is afgewikkeld wordt deze door de Behandelaar gearchiveerd in de systemen van de Gemachtigde.

### **Artikel 9 Slotbepalingen**

Deze klachtenregeling treedt is in werking getreden op 1 juni 2019 geldt voor onbepaalde tijd. De Gemachtigde behoudt zich het recht om deze klachtenregeling te wijzigen. De Client wordt van de wijziging op de hoogte gebracht.