

## **KLACHTENREGELING**

### **RP Bewindvoering**

#### **Artikel 1**

In deze regeling wordt verstaan onder:

- <de organisatie> RP Bewindvoering
- <de directie> Ronald Pot
- <bewindvoerder> Ronald Pot
- <klager> Conform Besluit kwaliteitseisen curatoren, beschermingsbewindvoerders en mentoren artikel 6; een onderbewindgestelde (cliënt) of eenieder die gemachtigd is een verzoek te dienen ten behoeve van de cliënt.
  
- <brancheorganisatie> NBBI
- <cliënt> onderbewindgestelde cliënt
- <bezwaar> Een schriftelijke ter kennis van de onderneming gebrachte uiting van onvrede over de dienstverlening van RP Bewindvoering.
  
- <klacht> Een schriftelijk en uitdrukkelijk als klacht ingediende uiting van onvrede over de dienstverlening van RP Bewindvoering.

#### **Artikel 2**

Deze regeling geldt uitsluitend voor cliënten van RP Bewindvoering. Zij kunnen zich bij de indiening en behandeling van bezwaren en klachten door iemand laten vertegenwoordigen en/of bijstaan.

#### **Artikel 3**

Een **bezwaar** wordt zo spoedig mogelijk behandeld door Ronald Pot. Deze tracht het bezwaar telefonisch of schriftelijk in overleg met de cliënt op te lossen. Lukt dat niet, dan brengt Ronald Pot het bezwaar ter kennis van de onafhankelijke bewindvoerder J.A.M. Meyer-Gadellaa. Deze behandelt het bezwaar en tracht daarbij, eventueel na nader overleg met de cliënt en de bewindvoerder, het bezwaar alsnog in der minne op te lossen. De cliënt ontvangt schriftelijk bericht van de wijze waarop het bezwaar door de onafhankelijk bewindvoerder is afgedaan. Is de cliënt niet tevreden gesteld, dan kan hij/zij een **klacht** indienen.

#### **Artikel 4**

Klachten kunnen uitsluitend schriftelijk worden ingediend. Een klacht moet worden ondertekend en tenminste bevatten:

- naam en adres van de klager
- de dagtekening
- een omschrijving van de klacht

#### **Artikel 5**

Een klacht wordt niet in behandeling genomen of de behandeling wordt gestaakt als

- de cliënt zich voor of tijdens de behandeling van deze zelfde klacht tot een kantonrechter of een andere burgerlijke rechter heeft gewend
- de klacht anoniem is
- het feit waarover geklaagd wordt langer dan één jaar voor indiening heeft plaatsgevonden

**Artikel 6**

Klachten worden zo spoedig mogelijk doch uiterlijk binnen 4 weken behandeld door de onafhankelijke bewindvoerder J.A.M. Meyer-Gadellaa. Deze stelt een onderzoek in, formuleert de klacht zo nodig nader, hoort de cliënt en tracht de klacht door bemiddeling op te lossen en deelt dit schriftelijk mede aan de cliënt.

Indien binnen 6 weken na indiening van de klacht geen oplossing is bereikt, wordt de klager door de onafhankelijke bewindvoerder J.A.M. Meyer-Gadellaa schriftelijk op de hoogte gesteld dat de klacht kan worden voorgelegd aan de branchevereniging NBBI of aan de toezichthoudende kantonrechter.

**Artikel 7**

Indien de klacht niet naar tevredenheid van de klager is afgehandeld, is er de beroepsmogelijkheid bij de Klachtencommissie van de NBBI.

**Artikel 8**

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

**Artikel 9**

RP Bewindvoering archiveert de klachten in een centraal registratiesysteem. Zij houdt aantekening van de klacht en van de afdoening daarvan.

**Artikel 10**

Deze regeling treedt in werking op 1 augustus 2023 en geldt voor onbepaalde tijd.