



VH Budget Advies  
Loswal 15  
3451 DB Vleuten

info@vhbudgetadvies.nl  
06 307 380 76

---

## Klachtenreglement

### Artikel 1

In deze regeling wordt verstaan onder:

**Bewindvoerder:** Mevr. A. van Hoogstraten of Dhr. C. Cnossen van VH Budget Advies, Loswal 15, 3451 DB te Vleuten, Kamer van Koophandel nummer: 67699553, BTW nummer: NL 857137359.B01

**Cliënt:** ieder natuurlijk persoon die door de rechtbank onder beschermingsbewind is gesteld en waarbij Mevr. A. van Hoogstraten of Dhr. C. Cnossen van VH Budget Advies tot bewindvoerder is benoemd.

**Klager:** een persoon als bedoeld in artikel 432, eerste en tweede lid van Boek 1 van het Burgerlijk Wetboek.

**Klacht:** een schriftelijke, en uitdrukkelijk als klacht ingediende, uiting van onvrede over de dienstverlening van de bewindvoerder.

### Artikel 2

Een klacht kan worden ingediend door degene die gerechtigd is bewind te verzoeken als bedoeld in artikel 432, eerste en tweede lid van Boek 1 van het Burgerlijk Wetboek:

- Cliënt.
- Echtgenoot/partner/andere levensgezel.
- Bloedverwanten tot en met de 4e graad.
- Gezagsouder/voogd.
- Openbaar ministerie.
- Curator/mentor.
- Instelling verzorging/begeleiding van cliënt.
- College van burgemeester en wethouders bij schuldenbewind.

### **Artikel 3**

Een klacht moet schriftelijk bij de bewindvoerder worden ingediend. Binnen 14 dagen na ontvangst van de klacht wordt een schriftelijke ontvangstbevestiging verstuurd. De klacht wordt zo spoedig mogelijk, doch uiterlijk binnen een termijn van 4 weken na ontvangst van de klacht, afgehandeld door de bewindvoerder.

### **Artikel 4**

Een ingediende klacht dient ten minste aan de volgende zaken te voldoen:

- Naam en adres van de klager.
- Een volledige omschrijving van de klacht.

### **Artikel 5**

De bewindvoerder zal een gedegen onderzoek instellen naar de klacht. De bewindvoerder probeert de klacht in overleg met de klager op te lossen.

De klacht kan gegrond of ongegrond worden verklaard. De bewindvoerder is verplicht te reden schriftelijk te motiveren en onderbouwen.

De uitkomst van het eventuele onderzoek naar de klacht wordt te allen tijde schriftelijk en gemotiveerd aan de klager medegedeeld.

Maatregelen die genomen worden na een gegronde of ongegronde klacht worden tevens schriftelijk aan klager overlegd.

### **Artikel 6**

Als de klager van mening is dat de bewindvoerder de klacht naar zijns inziens niet behoorlijk dan wel afdoende heeft afgehandeld, heeft de klager de mogelijkheid om een klacht in te dienen bij een derde partij.

Daarnaast kan de klager zich wenden tot de rechter.

### **Artikel 7**

Een klacht wordt nimmer in behandeling genomen als de klacht anoniem wordt ingediend.

Een klacht wordt nimmer in behandeling genomen als het feit waartegen wordt geklaagd langer dan 3 maanden voor indiening van de klacht heeft plaatsgevonden.

Een klacht wordt nimmer in behandeling genomen (dan wel verder afgehandeld) als de klager zich voor of tijdens de behandeling van de klacht t.a.v. dezelfde klacht zich reeds tot de rechter heeft gewend.

Van het niet in behandeling nemen van een klacht wordt de klager binnen een termijn van 14 dagen na ontvangst van de klacht schriftelijk in kennis gesteld.

**Artikel 8**

Iedere klacht, de wijze waarop de klacht is afgehandeld door de bewindvoerder en de eventuele reacties van cliënt en/of klager, zal door de bewindvoerder worden vastgelegd en gearhiveerd.

**Artikel 9**

De bewindvoerder is verplicht een klacht met respect te behandelen en zal zich hierbij houden aan de Wet Bescherming Persoonsgegevens. Indien het noodzakelijk is bij derden informatie op te vragen, zal hier vooraf schriftelijk toestemming aan de cliënt voor worden gevraagd. Cliënt dient deze toestemming schriftelijk te geven.

**Artikel 10**

De bewindvoerder is te allen tijde gerechtigd om het klachtenreglement te wijzigen. Cliënt zal op de hoogte gesteld worden van deze wijziging(en).

Dit klachtenreglement is in werking getreden dan wel voor het laatst gewijzigd op 3 mei 2017.