

# 8. Klachtenregeling Vogel Bewind

---

## Artikel 1. Begripsbepaling

*1.1 Klager:* de belanghebbende zoals bedoeld in artikel 379 eerste en tweede lid, artikel 432 eerste en tweede lid en artikel 451 eerste en tweede lid van Boek 1 van het Burgerlijk Wetboek.

*1.2 Beklaagde:* degene op wiens handelen of nalaten de klacht betrekking heeft.

*1.3 Klaagschrift:* een schriftelijke melding van ontevredenheid door de klager.

## Artikel 2. Indienen van de klacht

*2.1* De klager dient de klacht schriftelijk, gemotiveerd en voorzien van een datum en handtekening naar Vogel Bewind te sturen samen met het klachtenformulier als mede eventuele bewijsstukken.

*2.2* De voorwaarde van het schriftelijk indienen van een klacht kan van afgeweken worden indien de klager niet in staat is om deze schriftelijk in te dienen. In dat geval kan de klager in persoon of telefonisch de klacht indienen. Na afloop zal Vogel Bewind een schriftelijk verslag maken van de klacht.

*2.3* Bij het indienen van de klacht kan de klager een gemachtigde aanwijzen voor de behandeling van de klacht. Hiervan moeten de klager en gemachtigde Vogel Bewind schriftelijk van op de hoogte brengen.

## Artikel 3. Ontvangstbevestiging

*3.1* Na ontvangst van de klacht zal Vogel Bewind binnen één week een ontvangstbevestiging naar de klager sturen.

*3.2* Bij het ontbreken van stukken, krijgt de klager de gelegenheid om alsnog binnen vier weken de gevraagde stukken toe te voegen. Bij niet tijdige aanvulling zal, zonder bericht, de klacht definitief niet-ontvankelijk worden verklaard.

## Artikel 4. Afdoening in der minne

*4.1* In iedere fase van de klachtenbehandeling gaat Vogel Bewind na of de klacht door middel van informele afhandeling tot tevredenheid afgehandeld kan worden.

*4.2* Zodra Vogel Bewind naar tevredenheid van de klager aan diens klacht tegemoet is gekomen vervalt de verplichting tot het verder toepassen van deze regeling. De klager ontvangt in dat geval een schriftelijke kennisgeving van de afsluiting van de procedure.

## Artikel 5. Termijn

*5.1* Vogel Bewind handelt de klacht af binnen een termijn van zes weken na het ontvangen van alle stukken.

## **Artikel 6. Geen verplichting tot klachtbehandeling**

6.1 Vogel Bewind is niet verplicht de klacht te behandelen indien zij betrekking heeft op een gedraging waarover door de klager reeds eerder een klacht is ingediend die met inachtneming van de regeling is afgedaan.

6.2 Vogel Bewind kan besluiten dat de klacht ongegrond, gedeeltelijk gegrond of gegrond te verklaren. Het besluit wordt nader toegelicht.

6.3 Van het niet in behandeling nemen of het niet-ontvankelijk verklaren van de klacht stelt Vogel Bewind de klager zo spoedig mogelijk doch mogelijk doch uiterlijk binnen 6 weken na ontvangst van het klaagschrift in kennis.

## **Artikel 7. Gelegenheid tot horen**

7.1 Vogel Bewind stelt de klager in de gelegenheid gehoord te worden.

7.2 Van het horen van betrokkene wordt afgezien indien de klacht niet in behandeling wordt genomen, indien de klacht kennelijk gegrond is of indien de klager heeft verklaard geen gebruik te willen maken van het recht te worden gehoord.

7.3 Van het horen wordt een verslag gemaakt. Een afschrift hiervan zal naar de aanwezigen worden verstuurd.

## **Artikel 8. Afdoening**

8.1 Vogel Bewind stelt de klager en de beklagde schriftelijk en gemotiveerd in kennis van de bevindingen van het onderzoek naar de klacht alsmede de conclusie die het daaraan verbindt.

8.2 De klager wordt in de gelegenheid gesteld om, binnen vier weken, inhoudelijk te reageren op de conclusie van Vogel Bewind.

8.3 Vogel Bewind kan voorstellen doen om tot een oplossing van de klacht te komen indien er sprake is van een gegronde klacht.

8.4 Met een blijvend geschil, na het doorlopen van de interne procedure, kan men binnen vier weken het geschil voorleggen aan Koers Bewindvoering, wie over binnen de eerde gestelde periode van zes weken uitspraak zal doen over de klacht.

8.5 Vogel Bewind houdt bij hoeveel klachten er zijn ingediend, hoeveel er binnen bedoelde termijn zijn afgehandeld en wat de uitkomst was. Deze gegevens worden vermeld in het jaarverslag.

## **Artikel 9. Verdere procedure**

9.1 Indien de klacht van de klager onvoldoende resultaat heeft opgeleverd kan de klager zich wenden tot de branchevereniging NBPB<sup>1</sup>. Deze zullen dan onafhankelijk de klacht nogmaals beoordelen binnen een redelijke termijn.

---

<sup>1</sup> [www.nbbp.nl/index.php?p=klacht](http://www.nbbp.nl/index.php?p=klacht)

9.2 Indien de branchevereniging NBPB de klacht met onvoldoende resultaat behandelt kan de klager zich wenden tot kantongerecht van de cliënt. Deze zal de klacht binnen een redelijke periode behandelen en mogelijk een rechtszitting houden om beide kanten te laten horen.

## **Artikel 10. Slotbepaling**

10.1 Deze regeling treedt in werking op 1 november 2017 en geldt voor onbepaalde tijd. Aan deze regeling wordt bekendheid gegeven door de verwijzing naar dit reglement in de huisregels en door publicatie op de website van Vogel Bewind. De klachtenregeling wordt op verzoek verstrekt en/of toegezonden.

