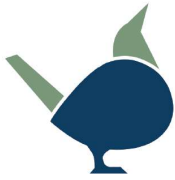




# KLACHTENREGLEMENT

Fichte Bewindvoering BV  
Datum: 18 september 2017  
Versie: 2.1  
Auteur: Herman Lindhout



## Inhoud

1.	Begripsbepaling .....	3
2.	Doel en reikwijdte .....	3
3.	Bezwaren .....	5
4.	Klachten.....	5
5.	Slotbepalingen.....	7



## 1. Begripsbepaling

### Artikel 1

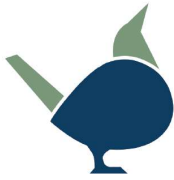
In deze regeling wordt verstaan onder:

Organisatie:	Fichte Financiële Diensten B.V. h.o.d.n. Fichte Bewindvoering BV, ingeschreven in het Handelsregister onder nummer 65863267.
Bedrijfsleiding:	de perso(o)n(en) die door de bestuurder(s) van Fichte Financiële Diensten B.V. zijn aangesteld als directie van de Organisatie en die verantwoordelijk zijn voor de dagelijkse aansturing van de werkzaamheden van de Organisatie.
Medewerker:	iedere andere werknemer van de Organisatie dan de Bedrijfsleiding.
Cliënt:	de natuurlijke persoon, van wie één of meer goederen, die hem als rechthebbende behoren of zullen toebehoren, onder een bewind zijn gesteld als bedoeld in artikel 431 van Boek 1 van het Burgerlijk Wetboek, waarbij de kantonrechter de Organisatie tot bewindvoerder heeft benoemd.
Bezwaar:	een mondelinge of schriftelijke uiting van onvrede over de dienstverlening – in de breedste zin des woords – van de Organisatie, die ter kennis is gebracht aan de Bedrijfsleiding.
Klacht:	een schriftelijke en expliciet als Klacht ingediende uiting van ernstige onvrede over de dienstverlening – in de breedste zin des woords – van de Organisatie.
Klachtenregister:	het overzicht van alle bij de Organisatie ingediende Bezwaren en Klachten, de wijze waarop ze door de Organisatie zijn afgedaan en de maatregelen die de Organisatie naar aanleiding van het betreffende Bezwaar of de betreffende Klacht heeft genomen om de dienstverlening te verbeteren.

## 2. Doel en reikwijdte

### Artikel 2

Dit Klachtenreglement heeft tot doel de kwaliteit van de dienstverlening van de Organisatie te verbeteren. Iedere uiting van onvrede wordt beschouwd als een mogelijke tekortkoming in de dienstverlening zoals die redelijkerwijs van de Organisatie verlangd mag worden. Iedere uiting van onvrede wordt beoordeeld. Als het Bezwaar of de Klacht gegrond is, verplicht de Organisatie zich om de nodige maatregelen te nemen ten aanzien van haar bedrijfsvoering en/of ten aanzien van de kennis, vaardigheden en beroepshouding van de Bedrijfsleiding en de Medewerkers.



### Artikel 3

Als het Bezwaar of de Klacht gegrond is verklaard, vergoedt de Organisatie de gemaakte onkosten aan de indiener van het Bezwaar of de Klacht. De indiener declareert de gemaakte onkosten schriftelijk onder overlegging van stukken, waaruit blijkt welke kosten gemaakt zijn. De Organisatie vergoedt de gemaakte onkosten binnen vier weken na ontvangst van de genoemde stukken.

Als het Bezwaar of de Klacht niet ontvankelijk of ongegrond is verklaard, draagt iedere partij zijn eigen onkosten.

### Artikel 4

Dit Reglement betreft uitsluitend betrekking op Cliënten van de Organisatie. Tot het indienen van een Bezwaar of een Klacht zijn bevoegd:

- de huidige Cliënten van de Organisatie;
- de echtgenoot, partner of levensgezel van de Cliënt;
- bloedverwanten in de rechte lijn en in de zijlijn tot en met de vierde graad;
- degene die het gezag over een Cliënt uitoefent;
- voormalige Cliënten van de Organisatie tot 6 maanden na het ontslag van de Organisatie als bewindvoerder of tot 6 maanden na opheffing van het bewind;
- erfgenamen van Cliënten tot 6 maanden na het overlijden van de Cliënt;
- en ieder ander die gerechtigd is de bewindvoering te verzoeken als bedoeld in artikel 432, eerste en tweede lid van Boek 1 van het Burgerlijk Wetboek.

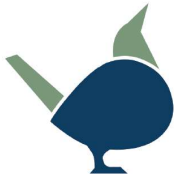
De indieners van een Bezwaar of een Klacht kunnen zich bij het indienen en behandelen van een Bezwaar of Klacht laten door een ander laten vertegenwoordigen of laten bijstaan. Zo nodig is een Medewerker de Cliënt behulpzaam bij het formuleren van een Bezwaar of een Klacht.

Indien een Cliënt zich door een ander laat vertegenwoordigen, dient tevens een volmacht te worden overlegd.

### Artikel 5

Bezwaren en Klachten worden niet in het openbaar behandeld. Ze worden onder strikte geheimhouding afgewikkeld, waarbij de privacy van de Cliënt gewaarborgd blijft.

Indien het noodzakelijk is bij derden informatie op te vragen, zal vooraf schriftelijke toestemming van de Cliënt worden verkregen.



### 3. Bezwaren

#### Artikel 6

De betrokken Medewerker behandelt het Bezwaar zo spoedig mogelijk. Hij tracht het Bezwaar telefonisch of schriftelijk op te lossen in onderling overleg met de Cliënt.

Leidt dat niet tot een oplossing waar beide partijen mee instemmen, neemt de Bedrijfsleiding de behandeling van het Bezwaar over. De Bedrijfsleiding tracht daarbij in overleg met de Cliënt en de Medewerker het Bezwaar alsnog in der minne op te lossen.

De Organisatie handelt het Bezwaar af binnen een termijn van ten hoogste zes weken na ontvangst van het Bezwaar. De Cliënt ontvangt schriftelijk bericht van de wijze waarop het Bezwaar door de Organisatie is afgedaan. Is de Cliënt niet tevreden gesteld, dan kan hij/zij:

- een Klacht indienen als bedoeld in artikel 7 van dit Klachtenreglement;
- een klacht indienen bij het Klachteninstituut Financiële Dienstverlening (Kifid), Postbus 93257, 2509 AG Den Haag of via [www.kifid.nl](http://www.kifid.nl);
- een klacht indienen bij de Rechtbank waar de onderbewindstelling is uitgesproken.

De Organisatie legt het Bezwaar vast in het Klachtenregister en vermeldt welke maatregelen naar aanleiding van het betreffende Bezwaar zijn genomen om de dienstverlening te verbeteren.

### 4. Klachten

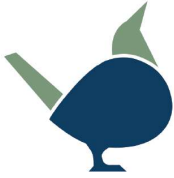
#### Artikel 7

Klachten kunnen uitsluitend schriftelijk worden ingediend tot 6 maanden na de datum waarop de Klacht is ontstaan.

Een Klacht bevat tenminste:

- de naam en het adres van de indiener;
- de datum waarop de Klacht is ontstaan;
- een omschrijving van de Klacht, de feiten en de gronden waarop de Klacht berust en (indien van toepassing) bewijsstukken;
- een ondertekening door de indiener.

De indiener vermeldt expliciet dat hij een Klacht indient. Klachten kunnen worden ingediend via het postadres (Postbus 8, 5150 AA Drunen) of het mailadres ([bewind@fichte.nl](mailto:bewind@fichte.nl)) van de Organisatie.



## Artikel 8

Klachten worden terstond gemeld aan de Bedrijfsleiding. De Bedrijfsleiding beoordeelt als eerste de ontvankelijkheid van de Klacht. De Bedrijfsleiding neemt een Klacht alleen in behandeling als:

- de indiener bevoegd is om een Klacht in te dienen volgens artikel 4 van dit Klachtenreglement;
- de Klacht voldoet aan de voorwaarden als gesteld in artikel 7 van dit Klachtenreglement;
- de Klacht uitsluitend en alleen is ingediend bij de Organisatie, en de indiener van de Klacht zich niet voor of tijdens behandeling van de betreffende Klacht tot de Rechtbank heeft gewend met een klacht van gelijke strekking of op eenzelfde vooral betrekking hebbend.

De Bedrijfsleiding bevestigt de ontvangst van de Klacht en meldt binnen een termijn van te hoogste één week aan de indiener van de Klacht en aan de Cliënt of de Klacht ontvankelijk is en in behandeling wordt genomen. Indien een Klacht als niet ontvankelijk wordt beoordeeld, informeert de Bedrijfsleiding de indiener en de Cliënt op welke grond(en) de Klacht niet ontvankelijk wordt geacht.

## Artikel 9

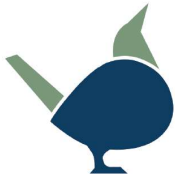
Als de Klacht ontvankelijk is verklaard, stelt de Bedrijfsleiding een onderzoek in, formuleert de Klacht zo nodig nader, hoort indien mogelijk de Cliënt en tracht de Klacht door bemiddeling op te lossen. Lukt dat dan ontvangt de indiener van de Klacht daarvan schriftelijk bericht binnen vier weken na het bereiken van een oplossing.

De Organisatie handelt de Klacht af binnen een termijn van ten hoogste zes weken na ontvangst van de Klacht. Indien binnen zes weken na indiening van de Klacht geen oplossing is bereikt, zal de Klacht voorgelegd worden aan de Rechtbank waar de onderbewindstelling is uitgesproken. De indiener van de Klacht en de Cliënt ontvangen hierover schriftelijk bericht.

Is de Cliënt niet tevreden gesteld, dan kan hij/zij:

- een klacht indienen bij het Klachteninstituut Financiële Dienstverlening (Kifid), Postbus 93257, 2509 AG Den Haag of via [www.kifid.nl](http://www.kifid.nl);
- een klacht indienen bij de Rechtbank waar de onderbewindstelling is uitgesproken.

De Organisatie legt de Klacht vast in het Klachtenregister, registreert de inhoud van de Klacht en hoe deze beoordeeld is, en vermeldt tenslotte welke maatregelen naar aanleiding van het betreffende Bezwaar zijn genomen om de dienstverlening te verbeteren.



## 5. Slotbepalingen

### Artikel 10

Eenieder die bij de behandeling van een Bezwaar of een Klacht is betrokken, verplicht zich tot geheimhouding ten aanzien van alle informatie die hem tijdens de behandeling van het betreffende Bezwaar of de betreffende Klacht ter kennis zijn gekomen, met uitzondering van hetgeen in artikel 11 van dit Klachtenreglement is bepaald.

### Artikel 11

De Organisatie verantwoordt jaarlijks de afhandeling van Bezwaren en Klachten aan de Rechtbank, door middel van het overleggen van het Klachtenregister van de afgelopen verslagperiode. Een accountant ziet toe op de naleving van dit Klachtenreglement door de Organisatie en het afleggen van verantwoording daarover.

### Artikel 12

De Organisatie overhandigt een exemplaar bij van dit Klachtenreglement tijdens de intakeprocedure aan de Cliënt. Daarnaast publiceert de Organisatie dit Klachtenreglement op haar website.

### Artikel 13

Dit Klachtenreglement treedt in werking op 26 oktober 2016 en geldt voor onbepaalde tijd.