

Klachtenreglement

In deze regeling wordt verstaan:

Bewindvoerder:	Rechtspersoon die formeel optreedt als behartiger over de bestanddelen van natuurlijke personen.
Cliënt:	Rechthebbende waarvan de vermogensbestanddelen onderbewind zijn gesteld en Ilbrink Financiële Zorg benoemd is tot bewindvoerder of iemand met wie Ilbrink Financiële Zorg een overeenkomst heeft gesloten.
Bezwaar	Een mondeling of schriftelijk te kennis aan Ilbrink Financiële Zorg gebrachte uiting van onvrede over de dienstverlening van Ilbrink Financiële Zorg.
Klacht	Een schriftelijke en uitdrukkelijk als klacht bij Ilbrink Financiële Zorg ingediende uiting van onvrede over de dienstverlening van Ilbrink Financiële Zorg.

Als bewindvoerder behartig ik uw belangen. Met een transparante en kundige werkwijze is het scheppen van voorwaarden noodzakelijk. Ook de communicatie is daarvan een onderdeel.

Over de bewindvoering wordt jaarlijks schriftelijk een verantwoording aan de Rechtbank afgegeven, bij handelsbekwaamheid van cliënt, wordt deze ondertekend door de cliënt.

Ondanks de jaarlijkse afgelegde verantwoording kan een meningsverschil tussen de bewindvoerder en de cliënt ontstaan.

Maak in dit geval een afspraak om in een persoonlijk gesprek tot overeenstemming te komen of wanneer een gesprek naar uw mening niet de juiste weg naar een oplossing is, heeft u recht een formele klacht in te dienen.

1. INDIENEN VAN EEN KLACHT

U kunt schriftelijk een klacht indienen met daarin

- Uw naam en adresgegevens
- Datum van verzending van uw klacht.
- Het gedrag of de handeling waarop de klacht gebaseerd is.
- De datum waarop deze handeling plaats vond.
- Eventuele bewijsstukken
-

Deze brief kan gestuurd worden naar:

Ilbrink Financiële Zorg

Postbus 68

9000 AB Grou.

2. VERLOOP VAN DE PROCEDURE

Na ontvangst van uw klacht, wordt deze binnen 5 dagen door de bewindvoerder in behandeling genomen.

In een persoonlijk overleg met u wordt de precieze toedracht onderzocht. Lukt het niet om binnen 5 dagen inhoudelijk op uw klacht te reageren bevestigt de bewindvoerder binnen 2 werkdagen schriftelijk de ontvangst van uw klacht.

Er wordt gestreefd binnen 2 weken de klacht af te handelen, wanneer dit niet lukt informeert de bewindvoerder u over de reden hiervan en houdt u op de hoogte van de voortgang van de procedure.

Na afronding stuurt de bewindvoerder u een schriftelijke bevestiging van de uitkomst van de procedure.

KANTONRECHTER

De kantonrechter kan controleren of de bewindvoerder zijn taken naar behoren uitvoert.

Indien uw klacht blijft bestaan heeft u de mogelijkheid om uw klacht bij de kantonrechter neer te leggen.

U kunt dan een brief sturen naar

Rechtbank Noord Nederland

Sectie Kanton / bewindvoering

Postbus 7596

8903 JN Leeuwarden

Indien u direct een klacht indient bij de kantonrechter, zonder dat de bewindvoerder vooraf een reactie kan hebben gegeven op de klacht, vervalt het verloop van de procedure.

