

## KLACHTENREGELING EFFECTIEF BEWIND

### 1. Algemene bepalingen

1.1 De klachtenregeling is van toepassing op alle werkzaamheden van Effectief Bewind

1.2 In de klachtenregeling wordt verstaan onder:

- rechthebbende: de persoon wiens goederen door de rechter onder bewind zijn gesteld en voor wie Effectief Bewind is benoemd als bewindvoerder of de persoon die een overeenkomst heeft met Effectief Bewind
- bewindvoerder: Menno Bronkhorst h.o.d.n. Effectief Bewind te Den Haag, KvK-nummer 71589554
- klacht: een schriftelijk als klacht bij Effectief Bewind ingediende uiting van onvrede over de dienstverlening van de bewindvoerder

1.3 Alleen een rechthebbende kan een klacht indienen. Hij/zij kan zich bij het indienen van een klacht door iemand laten vertegenwoordigen. Bewindvoerder kan van een gemachtigde een schriftelijke machtiging verlangen.

### 2. Het indienen van een klacht

2.1 Klachten kunnen uitsluitend schriftelijk worden ingediend bij:  
Effectief Bewind  
Kerketuinenweg 2 box 8528  
2544 CW Den Haag

2.2 Een klacht moet zijn ondertekend en bevat tenminste:

- de naam en het adres van de indiener
- de datum waarop de klacht is verstuurd
- de naam van de persoon tegen wie de klacht is gericht
- een zo compleet mogelijke beschrijving van het gedrag waartegen de klacht is gericht en – als dat mogelijk is – een datum waarop dit gedrag heeft plaatsgevonden
- eventuele bewijsstukken

2.3 Klachten die niet compleet zijn, zullen worden teruggestuurd met het verzoek de klacht te completeren.

### 3. Ontvangstbevestiging

Effectief Bewind bevestigt de ontvangst van een klacht schriftelijk binnen vijf werkdagen. Als de klacht door een gemachtigde is ingediend, wordt de ontvangstbevestiging aan de gemachtigde gestuurd.

#### **4. Afhandeling van de klacht**

4.1 Effectief Bewind zal rechthebbende binnen twee weken na ontvangst van de klacht uitnodigen voor een gesprek om de klacht te bespreken. Beide partijen kunnen zich bij dit gesprek laten bijstaan.

4.2 Effectief Bewind maakt van dit gesprek een verslag. Een kopie van het verslag zal binnen vijf werkdagen na het gesprek aan rechthebbende (of diens vertegenwoordiger) worden gestuurd.

4.3 Effectief Bewind zal tegelijk met het verslag schriftelijk aan rechthebbende laten weten hoe de klacht is afgehandeld.

4.4 Indien de klacht gegrond wordt verklaard zal Effectief Bewind aangeven of en zo ja welke gevolgen hieraan worden verbonden.

4.5 Indien de klacht ongegrond wordt verklaard verstrekt Effectief Bewind een toelichting.

4.6 Indien rechthebbende geen genoegen neemt met de manier waarop de klacht door bewindvoerder is afgehandeld, kan rechthebbende de klacht voorleggen aan de klachtencommissie van de branchevereniging voor professionele bewindvoerders NBPB.