Wildervank Beheer & Beschermingsbewind

KLACHTENREGELING

Beschermingsbewind en mentorschap

Versie	September 2025
Toepassing	Beschermingsbewind en mentorschap

Deze versie vervangt de klachtenregeling van 1 oktober 2015.

Doel en toepassingsgebied

Deze klachtenregeling geldt voor de dienstverlening van Wildervank Beheer & Beschermingsbewind bij beschermingsbewind en mentorschap. De regeling heeft tot doel klachten zorgvuldig, laagdrempelig en binnen een redelijke termijn te behandelen. De regeling wordt bij of zo spoedig mogelijk na de benoeming aan de cliënt verstrekt of beschikbaar gesteld.

Artikel 1 Definities

1.1 Bewindvoerder: dhr. T.C. Wildervank, handelend onder de naam Wildervank Beheer & Beschermingsbewind.

1.2 Mentor: dhr. T.C. Wildervank, handelend onder de naam Wildervank Beheer & Beschermingsbewind, voor zover hij door de kantonrechter als mentor is benoemd.

1.3 Cliënt: de natuurlijke persoon ten aanzien van wie Wildervank Beheer & Beschermingsbewind als bewindvoerder en/of mentor is benoemd.

1.4 Klager: degene die op grond van artikel 1:432, eerste en tweede lid, BW of artikel 1:451, eerste en tweede lid, BW gerechtigd is een verzoek tot instelling van bewind respectievelijk mentorschap in te dienen.

1.5 Klacht: een uiting van onvrede over de dienstverlening, handelwijze of bejegening door de bewindvoerder, mentor of een persoon die namens hen werkzaamheden uitvoert.

Artikel 2 Wie kan een klacht indienen?

2.1 Een klacht over beschermingsbewind kan worden ingediend door de personen en instanties die volgens artikel 1:432, eerste en tweede lid, BW gerechtigd zijn het bewind te verzoeken. Het betreft onder meer:

- de cliënt;
- de echtgenoot, geregistreerde partner of andere levensgezel;
- bloedverwanten in de rechte lijn en in de zijlijn tot en met de vierde graad;
- degene die het gezag uitoefent, de voogd, curator of mentor;
- het Openbaar Ministerie;
- de instelling waar de cliënt wordt verzorgd of die begeleiding biedt;
- bij bewind wegens verkwisting of problematische schulden: het college van burgemeester en wethouders van de gemeente waar de cliënt woonplaats heeft.

2.2 Een klacht over mentorschap kan worden ingediend door de personen en instanties die volgens artikel 1:451, eerste en tweede lid, BW gerechtigd zijn het mentorschap te verzoeken. Het betreft onder meer:

- de cliënt;
- de echtgenoot, geregistreerde partner of andere levensgezel;
- bloedverwanten in de rechte lijn en in de zijlijn tot en met de vierde graad;
- degene die het gezag uitoefent, de voogd, curator of bewindvoerder;
- het Openbaar Ministerie;
- de instelling waar de cliënt wordt verzorgd of die begeleiding biedt.

Artikel 3 Indienen van een klacht

3.1 Een klacht kan schriftelijk per brief of per e-mail bij Wildervank Beheer & Beschermingsbewind worden ingediend. Een cliënt die niet in staat is de klacht zelfstandig schriftelijk te formuleren, kan worden geholpen om de klacht op schrift te stellen.

3.2 De klacht bevat bij voorkeur de naam van de klager, de naam van de cliënt, het dossiernummer indien bekend, een duidelijke omschrijving van de klacht en, voor zover mogelijk, de datum of periode waarop de klacht betrekking heeft.

3.3 De klager ontvangt binnen vijf werkdagen na ontvangst van de klacht een ontvangstbevestiging. Indien aanvullende informatie nodig is om de klacht te kunnen beoordelen, wordt de klager daarvan zo spoedig mogelijk op de hoogte gesteld.

Artikel 4 Behandeling van de klacht

4.1 De klacht wordt zorgvuldig onderzocht. Daarbij wordt de klager in de gelegenheid gesteld de klacht toe te lichten. Indien mogelijk wordt geprobeerd de klacht in onderling overleg op te lossen.

4.2 Indien de klacht betrekking heeft op een medewerker of een andere persoon die namens Wildervank Beheer & Beschermingsbewind werkzaamheden uitvoert, wordt de klacht behandeld door een ander dan degene op wie de klacht betrekking heeft. Indien de klacht de bewindvoerder of mentor zelf betreft, behandelt deze de klacht overeenkomstig deze regeling.

4.3 De klacht wordt gegrond, gedeeltelijk gegrond of ongegrond verklaard. De klager ontvangt schriftelijk een gemotiveerde beslissing, met de bevindingen van het onderzoek.

4.4 Indien de klacht geheel of gedeeltelijk gegrond wordt verklaard, wordt vermeld welke gevolgen daaraan worden verbonden. Zo nodig wordt de werkwijze aangepast om herhaling te voorkomen.

4.5 De klacht wordt binnen een termijn van ten hoogste zes weken na ontvangst afgehandeld.

Artikel 5 Mogelijkheden na de beslissing

5.1 Indien de klager zich niet kan verenigen met de uitkomst van de interne klachtenbehandeling, kan de klager zich wenden tot de bevoegde kantonrechter. Dit laat andere wettelijke mogelijkheden van de klager onverlet.

5.2 Indien voor Wildervank Beheer & Beschermingsbewind op dat moment een toepasselijke externe klachtenregeling of klachtencommissie geldt, kan de klager daarvan gebruikmaken overeenkomstig de voorwaarden van die regeling.

5.3 Op verzoek ontvangt de klager informatie over de op dat moment beschikbare externe klachtmogelijkheden.

Artikel 6 Samenloop met een procedure bij de kantonrechter

6.1 Indien over hetzelfde onderwerp een procedure bij de kantonrechter loopt, beoordeelt de bewindvoerder of mentor of verdere interne behandeling van de klacht nog zinvol en mogelijk is.

6.2 Indien de interne behandeling geheel of gedeeltelijk wordt beëindigd vanwege een lopende procedure, wordt de klager daarvan schriftelijk en gemotiveerd op de hoogte gesteld.

Artikel 7 Niet-behandeling van een klacht

7.1 Een klacht kan buiten behandeling worden gelaten indien onvoldoende informatie is verstrekt om de klacht te kunnen onderzoeken en de klager, nadat om aanvulling is gevraagd, de benodigde informatie niet verstrekt.

7.2 Een klacht wordt bij voorkeur zo spoedig mogelijk na het voorval ingediend. Indien geruime tijd is verstreken, kan dit bij de beoordeling worden betrokken voor zover een zorgvuldig onderzoek daardoor niet meer mogelijk is.

7.3 Van het besluit om een klacht niet in behandeling te nemen ontvangt de klager zo spoedig mogelijk, maar uiterlijk binnen zes weken na ontvangst van de klacht, schriftelijk bericht met vermelding van de reden.

Artikel 8 Klachtenregister en kwaliteitsverbetering

8.1 Iedere formele klacht wordt geregistreerd. In het klachtenregister worden ten minste de aard van de klacht, de wijze van afhandeling, de uitkomst, de afhandeltermijn en eventuele reacties van de klager vastgelegd.

8.2 Indien een klacht aanleiding geeft tot aanpassing van een werkproces of interne werkwijze, wordt ook deze verbetering vastgelegd.

8.3 Het klachtenregister wordt gebruikt voor de periodieke evaluatie van de kwaliteit van de dienstverlening.

Artikel 9 Wijziging en inwerkingtreding

9.1 Deze klachtenregeling kan worden gewijzigd indien wetgeving, kwaliteitseisen of de bedrijfsvoering daartoe aanleiding geven. Wijzigingen laten de wettelijke rechten van cliënten en andere klachtgerechtigden onverlet.

9.2 Cliënten worden geïnformeerd over wezenlijke wijzigingen in de klachtenregeling. De actuele versie wordt beschikbaar gesteld.

9.3 Deze herziene klachtenregeling treedt in werking in september 2026 en vervangt de klachtenregeling van 1 oktober 2015.

Toelichting
Deze regeling is van toepassing op zowel beschermingsbewind als mentorschap, terwijl de handelsnaam Wildervank Beheer & Beschermingsbewind ongewijzigd blijft.