



## Klachtenregeling

### Artikel 1

In deze regeling wordt verstaan onder:

- organisatie: Paauw & van Duijvenbode Bewindvoering en Advies BV
- directie: de bestuurders van de organisatie
- bewindvoerder: bewindvoerder van de organisatie
- klager: cliënt met een bezwaar of klacht
- brancheorganisatie: Horus
- cliënt: persoon wiens goederen onder bewind staan bij de organisatie
- bezwaar: een uiting van ontevredenheid over een inhoudelijk besluit door de bewindvoerder
- klacht: een uiting van ontevredenheid over de manier van handelen van de bewindvoerder

### Artikel 2

Deze regeling is bedoeld voor cliënten en/of de wettelijke vertegenwoordigers daarvan en gaat over de melding en afhandeling van bezwaren en klachten.

### Artikel 3

Een bezwaar wordt met spoed behandeld door de bewindvoerder die het dossier van de cliënt beheert. De bewindvoerder probeert het bezwaar telefonisch of schriftelijk in overleg met de cliënt op te lossen.

Lukt dat niet, dan legt de bewindvoerder het bezwaar voor aan de directie. Deze behandelt het bezwaar en probeert dit alsnog op te lossen. De cliënt ontvangt schriftelijk bericht van de wijze waarop het bezwaar door de directie is afgedaan. Is de cliënt hier niet tevreden over, dan kan de cliënt een **klacht** indienen.

### Artikel 4

Klachten moeten schriftelijk worden ingediend. Een klacht moet worden ondertekend en tenminste bevatten:

- naam en adres van de klager
- datum
- omschrijving van de klacht



**Paauw & van Duijvenbode**  
Bewindvoering en Advies B.V.

---

Postbus 200  
2280 AE Rijswijk

TEL : 085 1308 088

info@pvdbewindvoering.nl  
www.pvdbewindvoering.nl

IBAN : NL48 INGB 0007 0498 92  
BTW : NL 85 56 41 290 B01  
KVK : 64 37 80 20

#### **Artikel 5**

Een klacht wordt niet in behandeling genomen of afgehandeld als:

- de cliënt zich voor of tijdens de behandeling van deze klacht tot een kantonrechter of een andere burgerlijke rechter heeft gewend
- de klacht anoniem is
- het feit waarover geklaagd wordt langer dan één jaar voor indiening heeft plaatsgevonden

#### **Artikel 6**

Klachten worden binnen vier weken behandeld door de directie. Deze stelt een onderzoek in, formuleert de klacht zo nodig nader, hoort de cliënt, tracht de klacht door bemiddeling op te lossen en deelt dit schriftelijk mede aan de cliënt.

Als binnen zes weken na indiening van de klacht geen oplossing is bereikt, wordt de klager door de directie schriftelijk op de hoogte gesteld dat de klacht kan worden voorgelegd aan de brancheorganisatie of aan de toezichthoudende kantonrechter.

#### **Artikel 7**

Als de klacht niet naar tevredenheid van de klager is afgehandeld, is er de beroepsmogelijkheid bij de Klachtencommissie van Horus.

#### **Artikel 8**

Alle bezwaren en klachten van cliënten worden onder strikte geheimhouding afgewikkeld. Wanneer het noodzakelijk is bij derden informatie op te vragen, zal vooraf toestemming aan de cliënt worden gevraagd.

#### **Artikel 9**

De directie archiveert de klachten in een centraal registratiesysteem. Zij houdt aantekening van de klacht en van de afdoening daarvan.

#### **Artikel 10**

Deze regeling treedt in werking op 01-08-2022 en geldt voor onbepaalde tijd.