



## Bezwaren- en klachtenprocedure BNJWH-Beheer

### Algemeen

In deze procedure wordt verstaan onder:

1. *Jitty Zuidema-Taekema*  
De rechtspersoon die optreedt als bewindvoerder over de vermogensbestanddelen van natuurlijke personen.
2. *Directie*  
Jitty Zuidema, zij die belast is met de dagelijkse leiding van BNJWH-Beheer
3. *Medewerker*  
Dieuwke Wassenaar-Roorda of ieder andere medewerker van Jitty Zuidema-Taekema
4. *Rechthebbende*  
Een persoon wiens vermogensbestanddelen onder bewind zijn gesteld waarbij Jitty Zuidema-Taekema is benoemd is tot bewindvoerder
5. *Bezwaar*  
Een mondeling of schriftelijk ter kennis van BNJWH-Beheer gebrachte uiting van onvrede over de dienstverlening van BNJWH-Beheer
6. *Klacht*  
Een schriftelijk en uitdrukkelijk als klacht bij BNJWH-Beheer ingediende uiting van onvrede over de dienstverlening dan wel behandeling door een medewerker van BNJWH-Beheer.

De regeling geldt uitsluitend voor de rechthebbende of voor degene die gerechtigd is het bewind te verzoeken als bedoeld in artikel 432, eerste en tweede lid, van Boek 1 van het Burgerlijk Wetboek (*zie bijlage 1*). Zij kunnen zich door iemand laten vertegenwoordigen of bijstaan. Een vertegenwoordiger dient een schriftelijke machtiging te overleggen.

### Bezwaren

Een bezwaar wordt zo spoedig mogelijk behandeld door de medewerker die het dossier van de rechthebbende beheert. Deze tracht het bezwaar telefonisch of schriftelijk en in overleg met de rechthebbende op te lossen. Lukt dit niet, dan brengt deze medewerker het bezwaar ter kennis van de directie. De directie tracht eveneens in overleg met de rechthebbende en de betrokken medewerker het bezwaar alsnog in der minne op te lossen. Is de rechthebbende niet tevreden over de afhandeling van het bezwaar dan kan hij/zij een klacht indienen.

### Klachten

1. Een klacht kan uitsluitend schriftelijk worden ingediend (e-mail daaronder begrepen) bij de directie. Een klacht moet ondertekend zijn en ten minste bevatten:
  - De naam en het adres van de indiener
  - De dagtekening
  - Een duidelijke omschrijving van de klacht en het tijdstip ervan.
  - Indien de indiener niet de rechthebbende zelf is, een toelichting waaruit blijkt waarom de indiener gerechtigd is de klacht in te dienen
  - Toestemming van de rechthebbende
  - Een handtekening van de indiener.

2. De klacht dient betrekking te hebben op de dienstverlening van BNJWH-Beheer, dan wel de behandeling door een medewerker van BNJWH-Beheer.
3. De klacht mag niet later ingediend zijn dan één jaar na datum van de gebeurtenis.
4. De klacht mag niet ingediend worden als deze al eerder is ingediend en behandeld.
5. De klacht wordt niet behandeld als het belang of gewicht naar redelijke maatstaven onvoldoende is. De directie stelt de klager hiervan zo spoedig mogelijk, doch uiterlijk binnen vier weken, schriftelijk in kennis.
6. Alle voor de afhandeling van de klacht relevante documenten, eventueel voor zover nodig met toestemming van de rechthebbende moeten beschikbaar te worden gesteld.
7. De indiener van de klacht ontvangt binnen 8 dagen een ontvangstbevestiging.

Klachten worden terstond gemeld aan de directie. Deze gaat na of de klacht mogelijk als een bezwaar kan worden opgelost. De directie zorgt ervoor dat de klacht wordt behandeld door een andere persoon dan degene op wie de klacht betrekking heeft, tenzij de klacht de directie zelf betreft. De klacht wordt door de directie afgehandeld binnen een termijn van ten hoogste zes weken. Indien de klacht ongegrond wordt verklaard dan wordt door de directie een toelichting op dit besluit verstrekt.

Indien de klacht gegrond wordt verklaard dan zal in de verklaring worden opgenomen of- en zo ja- welke gevolgen of maatregelen de directie hieraan verbindt.

Indien de klacht ongegrond wordt verklaard, dan is er voor de indiener van de klacht de mogelijkheid om de klacht voor te leggen aan de **NBPB** (Nederlandse Beroepsvereniging voor Professionele Bewindvoerders) [www.nbbp.nl](http://www.nbbp.nl) of de **kantonrechter** (van de woonplaats van cliënt).

De directie administreert en registreert binnengekomen klachten. Zij houdt aantekening van de klacht en van de afdoening daarvan.

Alle bezwaren en klachten worden onder strikte geheimhouding afgewikkeld. Indien het noodzakelijk is bij derden informatie op te vragen zal vooraf toestemming aan de rechthebbende worden gevraagd. Indien de klager – bezwaarmaker een ander is dan de rechthebbende, dan zal de rechthebbende toestemming moeten geven om informatie te verstrekken.

Een klacht wordt niet in behandeling genomen of de behandeling wordt gestaakt als de indiener van de klacht zich voor of tijdens de behandeling ter zake tot de kantonrechter of een andere burgerlijke rechter heeft gewend.

-----

#### *Bijlage 1*

Degene die gerechtigd is het bewind te verzoeken als bedoeld in artikel 432, eerste en tweede lid, van Boek 1 van het Burgerlijk Wetboek:

1. De betrokkene; waarbij opgemerkt zij dat de verstandelijk gehandicapte in het algemeen niet in staat is om zelf om een beschermingsvorm te vragen;
2. Echtgenoot of partner
3. De bloedverwanten in de rechte lijn (ouders)
4. Bloedverwanten in de zijlijn tot en met de vierde graad (broer, zus, oom, tante)
5. De voogd en al wie over de minderjarige gezag uitoefent
6. De curator of mentor
7. De officier van justitie
8. College van B&W in het geval bewind wegens verkwisting of problematische schulden
9. De instelling waar betrokkene wordt verzorgd of die hem begeleidt.
10. Bewindvoerder: 432, eerste en tweede lid van Boek 1 van het Burgerlijk Wetboek.
11. 1. Instelling van het bewind kan worden verzocht door de rechthebbende, zijn echtgenoot, zijn geregistreerde partner dan wel andere levensgezel, zijn bloedverwanten in de rechte lijn en in de zijlijn tot en met de vierde graad, degene die ingevolge artikel 253sa of 253t het gezag over de rechthebbende uitoefent, zijn voogd, zijn curator als bedoeld in titel 16 en zijn mentor als bedoeld in titel 20. In het in artikel 431, derde lid, bedoelde geval kan het bewind uitsluitend worden verzocht door de rechthebbende.
12. Instelling van het bewind kan voorts worden verzocht door het openbaar ministerie en door de instelling waar de rechthebbende wordt verzorgd of die aan de rechthebbende begeleiding biedt. Instelling van een bewind wegens verkwisting of het hebben van problematische schulden kan tevens worden verzocht door het college van burgemeester en wethouders van de gemeente waar de rechthebbende woonplaats heeft. In beide laatste gevallen vermeldt het verzoekschrift tevens waarom de in het eerste lid genoemde personen - bloedverwanten in de zijlijn in de derde en vierde graad daaronder niet begrepen - niet tot indiening van een verzoek zijn overgegaan.

Artikel 6

1. De curator (of bewindvoerder) heeft een klachtenregeling en verstrekt deze bij of onverwijld na zijn benoeming aan de rechthebbende. De klachtenregeling vermeldt ten minste:
  - a. dat een klacht kan worden ingediend door degene die gerechtigd is de curatele te verzoeken als bedoeld in artikel 379, eerste en tweede lid, van Boek 1 van het Burgerlijk Wetboek.
  - b. bij wie en op welke wijze een klacht kan worden ingediend;
  - c. dat de klacht door de curator wordt afgehandeld binnen een termijn van ten hoogste zes weken;
  - d. dat een toelichting wordt verstrekt indien een klacht ongegrond wordt verklaard;
  - e. indien een klacht gegrond wordt verklaard, of en zo ja welke gevolgen de curator hieraan verbindt;
  - f. de mogelijkheden die de klager ter beschikking staan bij ongegrond-verklaring van de klacht.
2. De curator handelt de klacht af in overeenstemming met de klachten-regeling, bedoeld in het eerste lid.
3. De curator zorgt er voor dat de klacht wordt behandeld door een ander dan degene op wie de klacht betrekking heeft, tenzij de klacht de curator zelf betreft.
4. Het eerste tot en met vierde lid zijn van overeenkomstige toepassing op bewindvoerders en mentoren, met dien verstande dat in het tweede lid, onderdeel a, wordt bedoeld op artikel 432, eerste en tweede lid, respectievelijk artikel 451, eerste en tweede lid, van Boek 1 van het Burgerlijk Wetboek.

*Toelichting*

Van groot belang voor de kwaliteit van hetgeen een curator (of bewindvoerder) doet, is hoe deze omgaat met klachten. Hierop wordt de kwaliteit van de curator getoetst. Klachten, suggesties of kritiek kunnen op verschillende wijze worden geuit. Ongeacht door wie en op welke wijze geuit, kan een klacht voor de curator aanleiding zijn om kritisch stil te staan bij zijn werkwijze en om zijn kennis en vaardigheden verder te ontwikkelen. Een klacht kan ook een vorm van -stoom afblazen- zijn over zaken die niet in de macht van de curator liggen.

Artikel 6 stelt eisen aan de klachtenregeling van de curator. Dit betekent ook dat een betrokkene die een klacht indient, weet op welke wijze zijn klacht wordt behandeld. Het eerste lid schrijft voor dat de curator een klachtenregeling heeft en dat hij deze bij zijn benoeming aan de betrokkene verstrekt. In de praktijk zal het document, bedoeld in artikel 5, tezamen met de klachtenregeling kunnen worden overhandigd.

Het tweede lid stelt eisen aan de inhoud van de klachtenregeling. De klachtenregeling vermeldt in de eerste plaats dat een klacht kan worden ingediend door degene die gerechtigd is een onderbewindstelling / ondercuratelestelling te verzoeken (onderdeel a). Dit zijn de betrokkene zelf, zijn partner en naaste familieleden en de instelling waar de betrokkene wordt verzorgd of die aan de betrokkene begeleiding biedt. In het concept besluit was een ruimere kring gerechtigd tot het indienen van een klacht, te weten eenieder die kan worden geïdentificeerd op basis van diens naam en adresgegevens. Mede naar aanleiding van de reacties in de consultatie is de kring beperkt tot de verzoekgerechtigden. De gedachte is dat deze kring van personen en instellingen ook bevoegd is tot het verzoek van het ontslag van de curator (zie het voorgestelde artikel 385, eerste lid, onderdeel d, van Boek 1 BW). In dat geval is het passend dat daaraan vooraf kan gaan de minder ver strekkende weg van de indiening van een klacht, zodat de curator in staat wordt gesteld eerst zelf te reageren op eventuele bezwaren tegen diens werkwijze. Op deze wijze wordt eveneens de betrokkenheid van de personen in de nabije omgeving van de onder curatele gestelde versterkt. De inperking van de kring van gerechtigden laat onverlet dat andere personen die buiten deze kring vallen, zoals een buurvrouw of huisvriend, nog steeds kunnen klagen bij de curator. De curator behoeft deze klachten niet volgens de klachtenprocedure af te handelen.

De klachtenregeling beschrijft voorts bij wie de klacht kan worden ingediend en op welke wijze, bijvoorbeeld schriftelijk (onderdeel b). De klacht moet door de curator worden afgehandeld binnen een termijn van zes weken (onderdeel c). Deze termijn ziet op de interne afhandeling van de klacht. Indien een klacht ongegrond wordt verklaard, dient dit te worden toegelicht (onderdeel d). Vanuit de gedachte dat klachtbehandeling leidt tot reflectie op het eigen handelen, wordt verlangd dat de curator jegens de klager ook de gevolgen die aan de gegrondverklaring worden verbonden, expliciet noemt (onderdeel e). Het kan bijvoorbeeld gaan om het uitspreken van een verontschuldiging, de vergoeding van nodeloos veroorzaakte kosten voor de betrokkene of de aanpassing van een werkproces van de curator. Indien een curator is aangesloten bij een branchevereniging of koepelorganisatie die ook een klachtenregeling heeft, zoals BPBI en MNN, kan een klager wiens klacht bij de curator ongegrond is verklaard vervolgens de klachtenprocedure van die vereniging volgen. Eventueel kan een klager tevens een klacht indienen bij de kantonrechter.

Op deze mogelijkheden dient de klachtenregeling te wijzen (onderdeel f). Het is aan de kantonrechter om te bepalen hoe deze vervolgens met een klacht omgaat. Men zie bijvoorbeeld de uitspraak van de rechtbank Arnhem, sector kanton, van 11 april 2012, LJN BW2619, over een klacht als aanleiding voor de kantonrechter om gebruik te maken van zijn ambts-halve bevoegdheid tot vaststelling van schade door slecht bewind.

Het derde lid bevat de verplichting van de curator om een klacht af te handelen in overeenstemming met de klachtenregeling.

Het vierde lid bepaalt dat de curator er voor zorgt dat de klacht wordt behandeld door een ander dan degene op wie de klacht betrekking heeft, tenzij de klacht de curator zelf betreft. Deze laatste zinsnede is toegevoegd naar aanleiding van de reacties in de consultatie om te verduidelijken in welke gevallen deze verplichting niet geldt. Als het niet mogelijk is dat een ander de klacht behandelt, bijvoorbeeld omdat de curator zelfstandig opereert en geen werknemers heeft, handelt hij de klacht zelf af. Hij dient er dan wel te voor te zorgen dat, bij ongegrondverklaring van de klacht, de klager bij een ander met zijn klacht terecht kan, bijvoorbeeld een branchevereniging of een andere curator.

Het vijfde lid verklaart de vorige leden van overeenkomstige toepassing op bewindvoerders en mentoren. Met betrekking tot bewindvoerders in schuldenbewinden komt het klachtrecht eveneens toe aan het college van burgemeester en wethouders, omdat die ook gerechtigd zijn tot het verzoeken van instelling, opheffing van een bewind wegens verkwisting of het hebben van problematische schulden en het ontslag van een bewindvoerder in dergelijke bewinden.