

## Klachtenreglement de friese bewindvoerder

### **Artikel 1**

De friese bewindvoerder; de rechtspersoon die formeel optreedt als bewindvoerder over de vermogensbestanddelen van natuurlijke personen en verantwoordelijk voor het afhandelen van bezwaren en klachten volgens het klachtenreglement.

Klager; een rechthebbende zoals in artikel 2 van dit reglement is vermeld.

Klacht; mondeling of schriftelijke uiting van onvrede over de dienstverlening van de friese bewindvoerder.

### **Artikel 2**

Deze regeling geldt uitsluitend voor de rechthebbende en 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 opsomming hieronder) Zij kunnen zich bij de indiening en behandeling van bezwaren en klachten door iemand laten vertegenwoordigen en/of bijstaan. Voor het laten vertegenwoordigen dient een schriftelijke machtiging overlegd te worden.

Je kunt een klacht indienen als je een van de volgende personen bent:

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 recht lijn (ouders)
4. Bloedverwanten in de zijlijn tot en met de vierder 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 rechthebbende wordt verzorgd of die hen begeleidt

De klachtenregeling blijft geldig tot een jaar na het afsluiten van dossiers van ex-klant(en) en ook voor erfgenamen van de ex-klant(en).

### **Artikel 3**

Een klacht wordt binnen 10 werkdagen behandeld. Getracht zal worden de klacht telefonisch dan wel per mail op te lossen. Wanneer dit niet lukt zal de friese bewindvoerder een afspraak maken met de klager. Eventuele oplossingen of gemaakte afspraken bij een gegronde klacht zullen door de friese bewindvoerder schriftelijk binnen 10 werkdagen worden bevestigd aan de klager met de daaraan verbonden gevolgen.

Wanneer de klacht ongegrond wordt verklaard, volgens de friese bewindvoerder, zal daarop vanzelfsprekend een toelichting worden verstrekt.

Is de klager het oneens met de afhandeling van de klacht dan kan die zich wenden tot de branchevereniging Aegis of tot de rechter.

**Artikel 4**

Wanneer de klager zich inmiddels met dezelfde klacht tot de rechtbank heeft gewend zal de klachtenprocedure genoemd in artikel 3 worden stopgezet om reactie van dezelfde rechtbank af te wachten. Als deze reactie is ontvangen zal de friese bewindvoerder hierop binnen 10 werkdagen schriftelijk reageren.

**Artikel 5**

De friese bewindvoerder is verantwoordelijk voor het archiveren van de afgedane klachten; dit zal worden bijgehouden in het klachtendossier.

**Artikel 6**

Als de klager meent dat zijn klacht niet naar behoren is opgelost na het doorlopen van de klachtenprocedure van de friese bewindvoerder, zal die erop gewezen worden een stap naar de rechter te mogen overwegen.

**Artikel 7**

Alle klachten en bezwaren zullen door de friese bewindvoerder met strikte geheimhouding worden afgewikkeld. Indien het noodzakelijk is bij derden informatie op te vragen zal er vooraf toestemming aan de klant gevraagd worden.

**Artikel 8**

Bovenstaande klachtenregeling treedt, na aanpassingen, in werking op 13 februari 2026 en geldt voor onbepaalde tijd.