

Inhoudsopgave

1	Algemeen	<i>pagina 1</i>
2	Wie kan een klacht indienen?	<i>pagina 1/2</i>
3	Hoe dient u een klacht in?	<i>pagina 2</i>
4	Wat doen wij met uw klacht?	<i>pagina 2/3</i>
5	Niet eens met onze beslissing?	<i>pagina 3</i>
6	Geheimhouding	<i>pagina 3</i>
7	Registratie	<i>pagina 3</i>
8	Niet in behandeling nemen of staken van de klacht	<i>pagina 3</i>
9	Inwerkingtreding	<i>pagina 4</i>
	Aanvullende bepalingen uit de bestaande klachtenregeling	<i>pagina 4</i>
	Ondertekening	<i>pagina 4</i>

Overal waar wordt gewerkt, kunnen dingen misgaan of anders lopen dan u had verwacht. Wij vinden het belangrijk dat u ons laat weten als u ergens niet tevreden over bent. Samen kunnen we kijken hoe we dat oplossen. Uw mening helpt ons om onze dienstverlening beter te maken. Dit reglement legt uit hoe u een klacht kunt indienen en wat er dan gebeurt.

Artikel 1 - Algemeen

Bent u niet tevreden over onze dienstverlening of over hoe een medewerker met u of uw zaken omgaat? Dan kunt u een klacht indienen. Wij nemen uw klacht serieus en proberen samen met u een oplossing te vinden. Hieronder leest u hoe dat werkt.

Artikel 2 - Wie kan een klacht indienen?

U kunt een klacht indienen als u een van de volgende personen bent:

- U bent onze cliënt: dit betekent dat u gebruikmaakt van onze diensten, zoals bewindvoering, inkomensbeheer, curatele of mentorschap.
- U treedt namens de cliënt op als wettelijke vertegenwoordiger: dit betekent dat u officieel bevoegd bent om voor de cliënt te spreken, bijvoorbeeld als gemachtigde, ouder met gezag, voogd, of een bewindvoerder, curator of mentor die namens de cliënt handelt.

(vervolg) Artikel 2 - Wie kan een klacht indienen?

- U bent betrokken bij hoe wij onze taken uitvoeren: dit betekent dat u een van de volgende personen bent en merkt dat iets niet goed gaat in onze dienstverlening:
 - De echtgenoot, geregistreerde partner of andere levensgezel van de cliënt.
 - Een bloedverwant in de rechte lijn, zoals een ouder, kind, grootouder of kleinkind van de cliënt.
 - Een bloedverwant in de zijlijn tot en met de vierde graad, zoals een broer, zus, oom, tante, neef, nicht, achterneef of achternicht van de cliënt.
 - Het Openbaar Ministerie.
 - Een instelling waar de cliënt wordt verzorgd of die de cliënt begeleiding biedt, zoals een zorginstelling, verpleeghuis of een organisatie voor begeleid wonen of maatschappelijke ondersteuning.

Deze kring sluit aan bij artikel 1:432 lid 1 en lid 2 van het Burgerlijk Wetboek.

Artikel 3 - Hoe dient u een klacht in?

U kunt een klacht op de volgende manieren indienen:

- E-mail: stuur een e-mail naar info@vitaebewindvoeringen.nl.
- Post: stuur een brief naar Vitae Bewindvoeringen, Postbus 501, 5900 AM Venlo.
- Online: het klachtenformulier is te downloaden op www.vitaebewindvoeringen.nl.

Uw klacht moet in ieder geval bevatten:

- Uw naam, adres en woonplaats (en eventueel die van degene die namens u de klacht indient).
- De datum.
- Een korte uitleg van waar u niet tevreden over bent, zo mogelijk met de datum of het tijdstip waarop dit is gebeurd.
- Als de klacht tegen een persoon is gericht: de naam van deze persoon, voor zover bekend.

Stuur uw klacht zo snel mogelijk, maar uiterlijk binnen 12 maanden na wat er gebeurd is.

Artikel 4 - Wat doen wij met uw klacht?

Ontvangst

Binnen 1 week na uw klacht sturen we u een ontvangstbevestiging. Als uw klacht niet helemaal duidelijk is, nemen we contact met u op om te vragen wat u precies bedoelt.

Onderzoek en afhandeling

We onderzoeken wat er is gebeurd en proberen het op te lossen. Dat kan door een gesprek (in persoon, telefonisch of online) of schriftelijk. Kiezen we voor een gesprek, dan mag u iemand meenemen ter ondersteuning. De klacht wordt altijd behandeld door een ander dan degene op wie de klacht betrekking heeft. De klachtenfunctionaris behandelt geen klacht die betrekking heeft op zijn of haar eigen handelen of nalaten. Als de klacht betrekking heeft op de klachtenfunctionaris, wordt een bewindvoerder van een samenwerkend kantoor ingeschakeld. Deze bewindvoerder behandelt en beoordeelt de klacht onafhankelijk. De betrokkenen krijgen, waar passend, de gelegenheid hun kant van het verhaal toe te lichten.

(vervolg) Artikel 4 - Wat doen wij met uw klacht?

Binnen 6 weken na het indienen van uw klacht ontvangt u onze schriftelijke beslissing. Wij kunnen uw klacht gegrond, ongegrond of niet-ontvankelijk verklaren. In onze beslissing leggen wij duidelijk uit waarom en vermelden wij:

- Wat we hebben gedaan.
- Onze inhoudelijke en gemotiveerde reactie.
- Welke maatregelen wij nemen als uw klacht gegrond is.
- Wat u kunt doen als u het niet eens bent met onze beslissing.

Artikel 5 - Niet eens met onze beslissing?

Bent u het niet eens met hoe we uw klacht hebben afgehandeld? Dan kunt u een schriftelijke klacht indienen bij de branchevereniging Aegis, waar wij lid van zijn. U kunt ook naar de kantonrechter gaan. Dat mag trouwens altijd, ook zonder dit reglement te volgen.

Artikel 6 - Geheimhouding

Alles wat u meldt, behandelen we vertrouwelijk. Als we voor de behandeling van uw klacht meer informatie bij anderen moeten opvragen en daarvoor uw toestemming nodig is, vragen we die eerst.

Artikel 7 - Registratie

We houden alle klachten en de wijze waarop ze zijn afgehandeld bij in een systeem. De klachtenfunctionaris bewaakt de voortgang en archiveert afgehandelde klachten.

Artikel 8 - Niet in behandeling nemen of staken van de klacht

De klacht wordt niet in behandeling genomen, of de behandeling wordt gestaakt, indien:

- dezelfde klacht al eerder is ingediend en met inachtneming van deze klachtenregeling is afgehandeld;
- het belang van de klager dan wel het gewicht van de gedraging naar redelijke maatstaven onvoldoende is;
- de cliënt vóór of tijdens de behandeling van dezelfde klacht een klacht heeft ingediend bij de branchevereniging of de kantonrechter;
- de klacht anoniem is ingediend.
- de cliënt de klacht zelf intrekt.

Als de klacht om een van deze redenen niet in behandeling wordt genomen of de behandeling wordt gestaakt, stelt de klachtenfunctionaris u daarvan zo spoedig mogelijk, maar uiterlijk binnen 2 weken na ontvangst van de klacht, schriftelijk en gemotiveerd in kennis.

Artikel 9 - Inwerkingtreding

Deze klachtenregeling treedt in werking op 12 september 2026 en geldt voor onbepaalde tijd. De regeling kan worden aangepast als voortschrijdend inzicht of wettelijke bepalingen daarom vragen. De klachtenregeling maakt onderdeel uit van de algemene voorwaarden en gedragscode van Vitae Bewindvoeringen en Budgetbeheer. De meest recente versie wordt gepubliceerd op de website van Vitae Bewindvoeringen. Wijzigingen worden geacht hierin te zijn meegenomen. Vitae Bewindvoeringen en Budgetbeheer behoudt zich te allen tijde alle rechten en waren voor.

Aanvullende bepalingen uit de bestaande klachtenregeling

Voor zover relevant voor een zorgvuldige behandeling blijven de volgende uitgangspunten uit de bestaande regeling behouden:

- De klachtenfunctionaris is verantwoordelijk voor de behandeling en afhandeling van klachten.
- Een klacht wordt in beginsel behandeld door een ander dan degene op wie de klacht betrekking heeft.
- De klager en de betrokken medewerker krijgen gelegenheid tot hoor en wederhoor, tenzij daarvan gemotiveerd kan worden afgezien.
- Als een klacht naar de mening van de klager niet naar behoren is afgehandeld, kan de klager zich wenden tot de toezichthoudende kantonrechter.
- Een anonieme klacht wordt niet in behandeling genomen.
- Waar mogelijk wordt eerst onderzocht of een informele oplossing of minnelijke afhandeling mogelijk is.

Ondertekening

Plaats:

Datum:

Naam klant:

Naam bewindvoerder:

Handtekening:

Handtekening:

Naam rechthebbende :

(Voornaam en achternaam)

Adres, postcode & woonplaats

(Straatnaam)

Telefoonnummer :

(Postcode)

E-mail adres :

(Woonplaats)

Naam vertegenwoordiger rechthebbende :

(Voornaam en achternaam)

Naam organisatie :

Beantwoord de onderstaande vragen, of kruis aan

Hebt u kennis genomen van onze klachtenprocedure ?

☐ Ja

☐ Nee

Naam van de persoon waar tegen de klacht is gericht :

(Voornaam en achternaam)

Tijdstip van het gedrag / omschrijving waartegen het gedrag is gericht

(Beschrijf dag/datum, dagdeel en/of tijd)

Hebt u de klacht al bij de bewindvoerder neergelegd ?

☐ Ja

☐ Nee

Loopt deze klacht ook bij de rechtbank ?

☐ Ja

☐ Nee

Vervolg naar pagina 2 >

Beantwoord de onderstaande vragen, of kruis aan

Welke dienst neemt u van de organisatie af ?

☐ Beschermingsbewind

☐ Budgetcoaching

☐ Inkomensbeheer

☐ Anders; nl.

Is het dossier bij de betreffende organisatie beëindigd?

☐ **Ja** ,per (datum) :

☐ **Nee**

Vat hieronder uw klacht bondig samen :

Datum :

Naam rechthebbende :

(Voornaam en achternaam)

Naam vertegenwoordiger :

(Voornaam en achternaam)

Handtekening :

Handtekening :

< Vervolg van pagina 1