

KLACHTENREGLEMENT

Standaardklachtenregeling voor franchisenemers van Budgeteer

Artikel 1 – Begripsbepalingen

In dit klachtenreglement wordt verstaan onder:

- a. **Budgeteer:**
De franchiseorganisatie waar de betrokken curator/bewindvoerder/mentor/inkomensbeheerder als zelfstandig kantoor bij aangesloten is.
- b. **Clïënt:**
Degene ten behoeve van wie curatele of mentorschap is uitgesproken en/of wiens goederen onder bewind zijn gesteld als bedoeld in respectievelijk titels 1.16, 1.20 en/of 1.19 van het Burgerlijk Wetboek (BW), alsmede degene die een overeenkomst inzake inkomensbeheer heeft met een kantoorhouder van Budgeteer.
- c. **Hulpverlener:**
De curator/bewindvoerder/mentor/inkomensbeheerder van de cliënt.
- d. **Maatregel:**
Curatele, mentorschap en/of beschermingsbewind als bedoeld in respectieve titels 1.16, 1.20 en/of 1.19 BW.

Artikel 2 – Kennisgeving

Deze klachtenregeling zal bij of onverwijld na benoeming tot bewindvoerder curator of mentor c.q. bij ingang van de overeenkomst tot inkomensbeheer aan de cliënt worden verstrekt.

Artikel 3 – Klachtrecht

3.1 Een klacht over een doen of nalaten door of namens de hulpverlener kan worden ingediend door degene die gerechtigd is een maatregel te verzoeken als bedoeld in artikel 1:379, eerste en tweede lid BW, respectievelijk artikel 1:432, eerste en tweede lid BW, respectievelijk artikel 1:451, eerste en tweede lid, BW, waaronder:

- de cliënt zelf;

en/of:

- 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;

Toelichting:

- Eerste graad: (adoptie)ouder(s); (adoptie)kind(eren)
 - Tweede graad: grootouder(s); kleinkind(eren); broer(s) en zus(sen)
 - Derde graad: overgrootouder(s); achterkleinkind(s); neef en nicht (de kinderen van broer(s) en zus(sen)); oom(s) en tante(s) (de broer(s) en zus(sen) van ouder(s).
 - Vierde graad: betovergrootouder(s); achterneef en achternicht (de kleinkinderen broer(s) en zus(sen); neef en nicht (de kinderen van de broer(s) of zus(sen) van uw ouder(s); oudoom(s) en oudtante(s) (de oom(s) en tante(s) van ouder(s).
- zijn mentor als bedoeld in titel 1.20 BW;
 - zijn bewindvoerder als bedoeld in titel 1.19 BW;
 - het openbaar ministerie;
 - de instelling waar de cliënt wordt verzorgd of die aan de cliënt begeleiding biedt.

3.2 In geval van inkomensbeheer kan een klacht worden ingediend door de hierboven in het eerste lid genoemde gerechtigden, met uitzondering van de bewindvoerder als in bedoeld in titel 1.19 BW en het openbaar ministerie.

Artikel 4 – Vorm

Een klacht wordt schriftelijk – i.e. per e-mail of per gewone post – ingediend bij de hulpverlener, en dient ten minste te bevatten de naam en het adres van de indiener, de dagtekening en een omschrijving van de gedraging waartegen de klacht is gericht. Indien de klager niet in staat is om een schriftelijke klacht in te dienen kan een mondelinge klacht worden ingediend, in welk geval de klacht door de hulpverlener op schrift zal worden gesteld.

Artikel 5 – Bijstand

- 5.1 De klager kan zich door een gemachtigde laten bijstaan of laten vertegenwoordigen.
- 5.2 De hulpverlener is bevoegd de klacht te laten afhandelen door franchisegever Budgeteer.

Artikel 6 – Termijn

De klacht wordt door de hulpverlener c.q. diens franchisegever Budgeteer afgehandeld binnen een termijn van ten hoogste zes weken na datum van ontvangst.

Artikel 7 – Afhandeling

- 7.1 Indien een klacht ongegrond wordt verklaard wordt een toelichting verstrekt.
- 7.2 Indien een klacht gegrond wordt verklaard zal de hulpverlener c.q. Budgeteer verklaren of en zo ja, welke gevolgen hieraan verbonden worden.
- 7.3 Bij ongegrondverklaring van de klacht zal klager worden gewezen op de mogelijkheid zich te wenden tot de rechtbank.