
Klachtenregeling DZ Bewind

Artikel 1 – Begripsbepalingen

In deze klachtenregeling wordt verstaan onder:

- a. DZ Bewind: de eenmanszaak die professionele beschermingsbewindvoering uitvoert, hierna te noemen: *de bewindvoerder*.
- b. Klager: de natuurlijke persoon ten aanzien van wie de bewindvoerder door de kantonrechter is benoemd.
- c. Klacht: iedere schriftelijke uiting van ongenoegen over de uitvoering van het beschermingsbewind of de dienstverlening van DZ Bewind.
- d. Klachtenfunctionaris: de bewindvoerder zelf, belast met de behandeling van klachten.

Artikel 2 – Doel van de klachtenregeling

Het doel van deze klachtenregeling is het op zorgvuldige, transparante en efficiënte wijze behandelen van klachten, met als streven om klachten zoveel mogelijk in onderling overleg op te lossen en de kwaliteit van de dienstverlening te verbeteren.

Artikel 3 – Indienen van een klacht

1. Een klacht dient schriftelijk te worden ingediend bij DZ Bewind, per e-mail of per post.
2. De klacht bevat ten minste:
 - naam en contactgegevens van de klager;
 - een duidelijke omschrijving van de klacht;
 - eventuele relevante stukken ter onderbouwing van de klacht.
3. Anonieme klachten worden niet in behandeling genomen.

Artikel 4 – Behandeling van de klacht

1. De bewindvoerder bevestigt de ontvangst van de klacht binnen vijf werkdagen na ontvangst.
2. De klacht wordt zorgvuldig onderzocht. Indien nodig wordt de klager in de gelegenheid gesteld de klacht nader toe te lichten.
3. Binnen vier weken na ontvangst van de klacht ontvangt de klager een gemotiveerd schriftelijk antwoord.
4. Indien afhandeling binnen deze termijn niet mogelijk is, wordt de klager hiervan schriftelijk op de hoogte gesteld, onder vermelding van de reden en de termijn waarbinnen alsnog een reactie volgt.

Artikel 5 – Externe klachtmogelijkheden

1. Indien de klacht niet naar tevredenheid van de klager is afgehandeld, kan de klager zich wenden tot de kantonrechter die toezicht houdt op het bewind.

Artikel 6 – Registratie en evaluatie

1. Alle ingediende klachten worden geregistreerd en gedurende ten minste vijf jaar bewaard.
2. DZ Bewind evalueert jaarlijks de ontvangen klachten en gebruikt deze evaluatie ter verbetering van de dienstverlening.

Artikel 7 – Inwerkingtreding

Deze klachtenregeling treedt in werking per 1 januari 2026 en is beschikbaar op de website van DZ Bewind en op verzoek schriftelijk verkrijgbaar.