

1. Algemene bepalingen

- A. De klachtenregeling is van toepassing op alle werkzaamheden van Noodzakelijk.
- B. In de klachtenregeling wordt verstaan onder:
 - rechthebbende: de persoon wiens goederen door de rechter onder bewind zijn gesteld en voor wie Noodzakelijk is benoemd als bewindvoerder of de persoon die een overeenkomst heeft met Noodzakelijk
 - bewindvoerder: Noodzakelijk, Westeweg 464, 1851 NG te Heiloo, KvK-nummer 59645490
 - klacht: een schriftelijk als klacht bij bewindvoerder ingediende uiting van onvrede over de dienstverlening van bewindvoerder
- C. Alleen een rechthebbende kan een klacht indienen. Hij/zij kan zich bij het indienen van een klacht door iemand laten vertegenwoordigen. Bewindvoerder zal van een gemachtigde een schriftelijke machtiging verlangen.

2. Het indienen van een klacht

- A. Klachten kunnen uitsluitend schriftelijk worden ingediend bij: Noodzakelijk, Westeweg 464, 1851 NG Heiloo
- B. Een klacht moet zijn ondertekend en bevat tenminste:
 - de naam en het adres van de indiener
 - de datum waarop de klacht is verstuurd
 - de naam van de persoon tegen wie de klacht is gericht
 - een zo compleet mogelijke beschrijving van het gedrag waartegen de klacht is gericht en – als dat mogelijk is – een datum waarop dit gedrag heeft plaatsgevonden
 - eventuele bewijsstukken
- C. Klachten die niet compleet zijn, zullen worden teruggestuurd met het verzoek de klacht te completeren.

3. Ontvangstbevestiging

Bewindvoerder bevestigt de ontvangst van een klacht schriftelijk binnen vijf werkdagen. Als de klacht door een gemachtigde is ingediend, wordt de ontvangstbevestiging aan de gemachtigde gestuurd.

4. Geen verplichting tot behandeling van de klacht

- A. Bewindvoerder is niet verplicht een klacht te behandelen als over hetzelfde onderwerp korter dan zes maanden geleden al een klacht is afgehandeld.
- B. Bewindvoerder is niet verplicht een klacht te behandelen als tussen het indienen van de klacht en het klachtwaardige gedrag een periode van zes maanden of meer is verstreken.
- C. Als een klacht niet in behandeling wordt genomen, ontvangt rechthebbende (of de gemachtigde) daarvan binnen vijf werkdagen na ontvangst van de klacht schriftelijk bericht.

5. Afhandeling van de klacht

- A. Bewindvoerder zal rechthebbende binnen twee weken na ontvangst van de klacht uitnodigen voor een gesprek om de klacht te bespreken. Beide partijen kunnen zich bij dit gesprek laten bijstaan.
- B. Bewindvoerder maakt van dit gesprek een verslag. Een kopie van het verslag zal binnen vijf werkdagen na het gesprek aan rechthebbende (of diens vertegenwoordiger) worden gestuurd.
- C. Bewindvoerder zal tegelijk met het verslag schriftelijk aan rechthebbende laten weten hoe de klacht is afgehandeld.
- D. Als rechthebbende geen genoegen neemt met de manier waarop de klacht door bewindvoerder is afgehandeld, kan rechthebbende de klacht voorleggen aan de klachtencommissie.

6. Archivering

Bewindvoerder archiveert de klacht en bijbehorende stukken in het dossier van rechthebbende en in een daartoe bestemde order.