Bezwaren- en klachtenregeling

StartUp Bewindvoering B.V.
Versie: september 2026

Artikel 1 – Begrippen en toepasselijkheid

In deze regeling wordt verstaan onder:
Organisatie: StartUp Bewindvoering B.V.
Functionaris: de bewindvoerder, curator of mentor die namens de organisatie de werkzaamheden uitvoert.
Cliënt: degene voor wie de organisatie of een namens haar werkzame functionaris tot bewindvoerder, curator of mentor is benoemd.
Bezwaar: een mondelinge of schriftelijke uiting van onvrede over de dienstverlening, waarvoor eerst in overleg een oplossing wordt gezocht.
Klacht: een uiting van onvrede over de dienstverlening of het handelen of nalaten van de organisatie of een functionaris, die de klager als klacht wil laten behandelen.
Klager: degene die op grond van artikel 3 een klacht indient.

Deze regeling geldt voor de werkzaamheden van de organisatie op het gebied van bewindvoering en, voor zover deze worden verricht, curatele en mentorschap. Zij geeft uitvoering aan artikel 6 van het Besluit kwaliteitseisen curatoren, beschermingsbewindvoerders en mentoren.

Artikel 2 – Bezwaren

Een bezwaar wordt zo spoedig mogelijk door de betrokken functionaris besproken met degene die het bezwaar heeft geuit. De functionaris probeert telefonisch of schriftelijk in overleg een oplossing te vinden. De uitkomst wordt schriftelijk bevestigd. Als de indiener niet tevreden is, kan deze een klacht indienen. Het vooraf indienen of bespreken van een bezwaar is geen voorwaarde voor het indienen van een klacht.

Artikel 3 – Wie kan een klacht indienen?

Een klacht kan worden ingediend door de cliënt en door ieder die bevoegd is de betreffende beschermingsmaatregel te verzoeken, zoals bedoeld in:

- artikel 379, eerste en tweede lid, van Boek 1 van het Burgerlijk Wetboek, voor curatele;
- artikel 432, eerste en tweede lid, van Boek 1 van het Burgerlijk Wetboek, voor onderbewindstelling;
- artikel 451, eerste en tweede lid, van Boek 1 van het Burgerlijk Wetboek, voor mentorschap.

Daarnaast kunnen voormalige cliënten of hun wettelijke vertegenwoordigers een klacht indienen binnen twaalf maanden na beëindiging van de dienstverlening, en erfgenamen binnen zes maanden na het overlijden van de cliënt. Deze aanvullende termijnen beperken niet het klachtrecht van degenen die bevoegd zijn op grond van de hierboven genoemde wettelijke bepalingen.

Artikel 4 – Bij wie en hoe wordt een klacht ingediend?

Een klacht wordt ingediend bij de **directie van StartUp Bewindvoering B.V., ter attentie van de klachtenbehandelaar**:
Per e-mail: info@startupbewindvoering.nl
Per post: StartUp Bewindvoering B.V., Postbus 1190, 3900 BD Veenendaal.

Een klacht kan per brief of e-mail worden ingediend, eventueel met het bijgevoegde klachtenformulier. Gebruik van het formulier is niet verplicht. Wie moeite heeft met schriftelijk indienen, kan de klacht mondeling bij de organisatie melden. De organisatie legt de klacht dan schriftelijk vast en legt de vastlegging ter bevestiging aan de klager voor. De ontvangstdatum van de mondelinge melding geldt als ontvangstdatum van de klacht.

De klager vermeldt, voor zover beschikbaar: naam en contactgegevens van de klager, naam van de cliënt, de hoedanigheid waarin de klager de klacht indient, de betrokken functionaris, een omschrijving van de klacht en de relevante feiten en data. Eventuele bewijsstukken kunnen worden bijgevoegd. Een gemachtigde voegt een schriftelijke machtiging bij; een wettelijke vertegenwoordiger kan diens bevoegdheid aantonen. Wie zelfstandig klachtgerechtigd is, heeft geen machtiging van de cliënt nodig.

Ontbrekende gegevens worden zo spoedig mogelijk opgevraagd. De organisatie helpt zo nodig bij het verduidelijken van de klacht. Dit verlengt de afhandeltermijn niet. Binnen twee weken na ontvangst ontvangt de klager een schriftelijke ontvangstbevestiging met de ontvangstdatum, de naam van de klachtenbehandelaar en de uiterste datum van afhandeling.

Artikel 5 – Behandeling en afhandeltermijn

De directie wijst een klachtenbehandelaar aan. De klacht wordt behandeld door een ander dan degene op wie de klacht betrekking heeft, tenzij de klacht de benoemde bewindvoerder, curator of mentor zelf betreft. Als de klacht de directie betreft, wordt waar mogelijk een andere geschikte behandelaar aangewezen. De klager wordt geïnformeerd wie de klacht behandelt.

De klachtenbehandelaar onderzoekt de feiten en relevante stukken en geeft zowel de klager als degene over wie wordt geklaagd gelegenheid hun standpunt toe te lichten. Zo nodig vindt een gesprek plaats. De klacht wordt zorgvuldig en vertrouwelijk behandeld.

De organisatie handelt de klacht af binnen maximaal zes weken na ontvangst. Binnen deze termijn ontvangt de klager een schriftelijke, gemotiveerde beslissing. De termijn wordt niet verlengd door een gesprek, het opvragen van informatie of intern overleg.

Als een klacht buiten de dienstverlening van de organisatie valt of de indiener niet klachtgerechtigd is, wordt dit binnen dezelfde termijn schriftelijk en gemotiveerd meegedeeld, met vermelding van de mogelijkheid de klacht aan de toezichthoudend kantonrechter voor te leggen. Het indienen van een klacht bij de kantonrechter is op zichzelf geen reden de interne klacht niet te behandelen. De organisatie stemt haar behandeling zo nodig af op aanwijzingen van de kantonrechter.

Artikel 6 – Beslissing en gevolgen

De schriftelijke beslissing bevat de omschrijving van de klacht, de onderzochte feiten, de beoordeling per klachtonderdeel en de conclusie: gegrond, gedeeltelijk gegrond of ongegrond.

Ongegronde klacht: de organisatie geeft een concrete toelichting waarom de klacht of het betreffende onderdeel ongegrond wordt verklaard. Daarbij wordt ingegaan op de aangevoerde feiten en argumenten en worden de mogelijkheden uit artikel 7 vermeld.

Gegronde of gedeeltelijk gegronde klacht: de organisatie vermeldt uitdrukkelijk of en welke gevolgen zij aan de klacht verbindt. Afhankelijk van de klacht kunnen deze bestaan uit het herstellen van een fout, het alsnog uitvoeren van werkzaamheden, het corrigeren van informatie, het verbeteren van communicatie, het aanpassen van een werkproces of het nemen van maatregelen om herhaling te voorkomen. Waar passend worden excuses aangeboden.

De beslissing vermeldt welke concrete maatregelen worden genomen, wie verantwoordelijk is voor uitvoering en binnen welke termijn zij worden uitgevoerd. Als aan een gegrond verklaarde klacht geen verdere maatregel wordt verbonden, wordt toegelicht waarom. De beslissing over de klacht wordt altijd binnen zes weken verzonden; de uitvoering van een maatregel kan daarna plaatsvinden. De organisatie bewaakt de uitvoering en informeert de klager daarover.

Artikel 7 – Mogelijkheden van de klager en kantonrechter

Als de klacht geheel of gedeeltelijk ongegrond wordt verklaard, kan de klager de klacht indienen bij de toezichthoudend kantonrechter. Dit kan ook als de klager niet tevreden is met de behandeling, de beslissing, de verbonden gevolgen of het uitblijven van een beslissing binnen zes weken.

De klager kan een brief sturen aan de rechtbank die toezicht houdt op het bewind, de curatele of het mentorschap, ter attentie van de kantonrechter / team Bewind, Mentorschap en Curatele. In de brief worden de naam van de cliënt, het zaaknummer voor zover bekend, de klacht en de redenen van onvrede vermeld. De interne klacht, de beslissing en relevante stukken worden zo mogelijk bijgevoegd. Contactgegevens en informatie over beschikbare indieningswijzen zijn te vinden op www.rechtspraak.nl. De organisatie verstrekt op verzoek de contactgegevens van de toezichthoudende rechtbank.

De klager mag zich ook rechtstreeks tot de toezichthoudend kantonrechter wenden. Het doorlopen van deze interne klachtenprocedure is daarvoor geen verplichting. De kantonrechter bepaalt het verdere verloop van de behandeling.

Artikel 8 – Registratie, kosten en verstrekking

De organisatie registreert de klacht, de ontvangstdatum, de behandeling, de beslissing, de afhandeldatum en eventuele maatregelen. Gegevens worden vertrouwelijk behandeld en alleen gedeeld voor zover dit noodzakelijk is voor de klachtbehandeling of voortvloeit uit een wettelijke verplichting. De organisatie gebruikt de uitkomsten om haar dienstverlening te verbeteren.

Aan de interne behandeling van een klacht zijn voor de klager geen kosten verbonden. De organisatie verstrekt deze regeling bij of onverwijld na haar benoeming aan de cliënt. De regeling en het klachtenformulier zijn daarnaast op verzoek verkrijgbaar.

Deze versie vervangt de eerdere bezwaren- en klachtenregeling van StartUp Bewindvoering B.V.

Klachtenformulier

StartUp Bewindvoering B.V.
Stuur dit formulier naar info@startupbewindvoering.nl of per post naar Postbus 1190, 3900 BD Veenendaal. Gebruik van dit formulier is niet verplicht.

Naam klager:.....

Adres, postcode en woonplaats: .....

E-mailadres / telefoonnummer: .....

Naam cliënt (als deze iemand anders is):

.....

Hoedanigheid / relatie tot cliënt: .....

Naam betrokken functionaris: .....

Datum:.....

Omschrijf uw klacht

Beschrijf wat er is gebeurd, wanneer dit is gebeurd en waarom u ontevreden bent. Voeg zo nodig een extra blad en bewijsstukken toe.

.....

.....

.....

.....

.....

.....

Welke oplossing wenst u?

.....

.....

Aantal bijlagen: .....
Handtekening (bij indiening per post, indien mogelijk):.....

Een gemachtigde voegt een machtiging bij; een wettelijke vertegenwoordiger kan diens bevoegdheid aantonen. Wie zelfstandig klachtgerechtigd is, heeft geen machtiging van de cliënt nodig.

Na ontvangst: u ontvangt binnen twee weken een schriftelijke ontvangstbevestiging. Uw klacht wordt binnen maximaal zes weken na ontvangst afgehandeld. Bij ongegrondverklaring of ontevredenheid over de afhandeling kunt u de klacht indienen bij de toezichthoudend kantonrechter. U kunt zich ook rechtstreeks tot deze kantonrechter wenden.