



## Klachtenregeling inBalanZ\*

**Deze klachtenregeling is opgesteld met inachtneming van de wettelijke kwaliteitseisen die gelden voor curatoren, beschermingsbewindvoerders en mentoren.**

### I. Begrippen:

- Onder "beklaagde" wordt verstaan: degene tegen wie een klacht wordt ingediend;
- Onder "klager" wordt verstaan: degene die een klacht indient;
- Onder "klachtbehandelaar" wordt de persoon bedoeld als vermeld in artikel 12 van deze regeling;
- Onder "klaagschrift" wordt verstaan de op schrift gestelde klacht;

### II. Algemeen

1. inBalanZ\* verstrekt deze klachtenregeling bij of onverwijld na de benoeming als curator, bewindvoerder of mentor aan de onder curatele gestelde, de rechthebbende respectievelijk de betrokkene. De regeling wordt daarnaast bekendgemaakt via de website van inBalanZ\*.
2. Een klacht kan worden ingediend door de rechthebbende of betrokkene zelf, alsmede door degene die op grond van artikel 1:379 lid 1 en lid 2 BW bevoegd is de curatele te verzoeken, door degene die op grond van artikel 1:432 lid 1 en lid 2 BW bevoegd is het bewind te verzoeken, respectievelijk degene die op grond van artikel 1:451 lid 1 en lid 2 BW bevoegd is het mentorschap te verzoeken. Daarnaast kan ieder persoon een klacht indienen over de wijze waarop inBalanZ\* of een medewerker van inBalanZ\* zich jegens hem of haar heeft gedragen.
3. Deze regeling is van toepassing op de behandeling van schriftelijke klachten die betrekking hebben op gedragingen van inBalanZ\* of van medewerkers werkzaam ten kantore van inBalanZ\*, in het kader van de werkzaamheden als curator, bewindvoerder of mentor.
4. Bij de behandeling van mondelinge ingediende klachten, dan wel klachten die betrekking hebben op een gedraging ten opzichte van een ander dan de klager, neemt inBalanZ\* voldoende zorgvuldigheid in acht. InBalanZ\* wijst de klager die een mondelinge klacht heeft ingediend op de mogelijkheid een schriftelijke klacht in te dienen.
5. Tegen een beslissing van inBalanZ\* over de behandeling van een klacht als bedoeld in artikel 2 staat binnen deze klachtenregeling geen beroep open. Indien de klager de klacht in tweede instantie behandeld wenst te zien, wordt de klager gewezen op de mogelijkheid om een klacht in te dienen bij het Team Toezicht van de toezichthoudende rechtbank.

### III. Afhandeling schriftelijke klacht

6. Een per e-mail ingediende klacht wordt aangemerkt als een schriftelijke klacht.
7. Een schriftelijke klacht dient te zijn gericht aan: inBalanZ, t.a.v. de klachtbehandelaar, Postbus 180, 7550 AD Hengelo OV of dient per e-mail te worden verzonden aan [post@inbalanz-bewind.nl](mailto:post@inbalanz-bewind.nl).
8. De klacht dient te zijn gedagtekend en ondertekend en bevat daarnaast tenminste de naam en het adres van de klager evenals een omschrijving van de gedraging waartegen de klacht is gericht. Indien de klacht niet is gedagtekend, wordt voor dagtekening de datum van ontvangst door InBalanZ\* gehouden.
9. De klacht dient in de Nederlandse taal te zijn gesteld, dan wel te zijn vergezeld door een deugdelijke Nederlandse vertaling. Klachten die daaraan niet voldoen, worden niet in behandeling genomen.



10. In iedere fase van de klachtafhandeling is inBalanZ\* bevoegd om te bezien of de klacht door middel van informele afhandeling naar tevredenheid van de klager kan worden opgelost. Indien de klacht op deze wijze naar tevredenheid van de klager is opgelost, vervalt de verplichting tot verdere toepassing van deze klachtenregeling.

11. De klacht wordt binnen vier werkdagen na ontvangst schriftelijk door inBalanZ\* aan de klager bevestigd.

12. Binnen inBalanZ\* is de heer W. Kamp, directeur, belast met de behandeling van klachten. De klacht wordt behandeld door een ander dan degene op wie de klacht betrekking heeft. Indien de klacht betrekking heeft op de aangewezen klachtbehandelaar, of indien deze klachtbehandelaar anderszins rechtstreeks bij de gedraging betrokken is geweest, wordt de klacht behandeld door een andere daartoe aangewezen functionaris binnen de organisatie. Indien behandeling binnen de organisatie niet op voldoende onafhankelijke wijze kan plaatsvinden, wordt de klacht behandeld door een externe onafhankelijke klachtbehandelaar.

13. inBalanZ\* is niet verplicht om een klacht in behandeling te nemen die betrekking heeft op een gedraging:

- waarover al eerder een klacht is ingediend, die conform deze regeling is behandeld;
- die langer dan één jaar voor indiening van de klacht heeft plaatsgevonden;
- waartegen door de klager enige vorm van bezwaar of beroep kan dan wel kon worden ingesteld;
- die door het instellen van een procedure aan het oordeel van een andere rechterlijke instantie dan een administratieve rechter is onderworpen of onderworpen is geweest;
- zolang ter zake daarvan een opsporingsonderzoek of een vervolging gaande is, dan wel indien de gedraging deel uitmaakt van de opsporing van een strafbaar feit en ter zake daarvan een opsporingsonderzoek of vervolging gaande is;

14. inBalanZ\* is niet verplicht om een klacht in behandeling te nemen, indien het belang van de klager dan wel het gewicht van de gedraging kennelijk onvoldoende is, dan wel de klacht kennelijk ongegrond of onredelijk is.

15. Van het niet in behandeling nemen van de klacht wordt de klager zo spoedig mogelijk, doch uiterlijk binnen 2 weken na ontvangst van het klaagschrift door inBalanZ\* schriftelijk en gemotiveerd in kennis gesteld.

16. Een afschrift van het klaagschrift evenals van de daarbij gevoegde bijlagen, worden aan de beklagde toegezonden of overhandigd. Aan degene op wiens gedraging de klacht betrekking heeft, wordt een afschrift van het klaagschrift alsmede van de daarbij meegezonden stukken toegezonden. Aan die persoon wordt een schriftelijke reactie verzocht.

17. De klachtbehandelaar stelt de klager en degene op wiens gedraging de klacht betrekking heeft, in de gelegenheid te worden gehoord op het kantoor van inBalanZ\*, dan wel op een andere, door de klachtbehandelaar vast te stellen plaats. Hiervan kan worden afgezien indien voormelde personen verklaren daarvan geen gebruik te willen maken. Van het betreffende gesprek wordt een verslag opgesteld door de klachtbehandelaar.

18. De klacht wordt zo spoedig mogelijk, doch uiterlijk binnen vier weken na ontvangst van het klaagschrift, afgehandeld.

19. Indien afhandeling binnen vier weken niet mogelijk is, kan de behandeling eenmaal schriftelijk en gemotiveerd worden verlengd. De totale termijn voor afhandeling van de klacht bedraagt echter nooit meer dan zes weken na ontvangst van het klaagschrift. Van de verlenging wordt schriftelijk mededeling gedaan aan de klager en de beklagde.

20. inBalanZ\* stelt de klager en de beklagde schriftelijk en gemotiveerd in kennis van de bevindingen van het onderzoek naar aanleiding van de klacht en van de beslissing op de klacht. Indien de klacht ongegrond wordt verklaard, wordt deze beslissing gemotiveerd toegelicht. Indien de klacht gegrond wordt verklaard, vermeldt inBalanZ\* of aan de gegrondverklaring gevolgen worden verbonden en, zo ja, welke gevolgen of maatregelen dat zijn.



21. Indien de klacht ongegrond wordt verklaard, wordt de klager gewezen op de mogelijkheid om de klacht voor te leggen aan het Team Toezicht van de toezichthoudende rechtbank. Daarbij verstrekt inBalanz\* de beschikbare contactgegevens van het Team Toezicht. Indien van toepassing wordt de klager tevens gewezen op andere mogelijkheden die hem of haar ter beschikking staan.

#### **IV. Overig**

22. inBalanz\* registreert alle ingediende schriftelijke klachten en de wijze van afhandeling daarvan. Deze regeling wordt bekend gemaakt via de website van inBalanz\* ([www.inbalanz-bewind.nl](http://www.inbalanz-bewind.nl)).

Hengelo OV, 5 januari 2026

inBalanz

*\*inBalanz is een geregistreerde handelsnaam van Groothuis Ligtermoet & Nijhuis Gerechtsdeurwaarders & Incasso B.V., gevestigd te Hengelo (Ov), aan de Hazenweg 22.*