



Het is mogelijk om een schriftelijke klacht in te dienen bij uw beschermingsbewindvoerder als u van mening bent dat uw financiële belangen niet op de juiste wijze zijn of worden behartigd of als u ontevreden bent over de dienstverlening van ZAYA Consultancy. Wij nemen klachten van onze cliënten serieus. Als organisatie hebben wij daarom een klachtenreglement. Hierin staat beschreven hoe wij omgaan met klachten. Ons doel is om wat wij voor u doen, steeds beter te doen.

Wij vragen u om uw ontevredenheid eerst te bespreken met uw beschermingsbewindvoerder. Mocht u er samen niet uit komen, kunt u gebruik maken van onze klachtenprocedure.

## Definities

In deze klachtenregeling worden de volgende definities gebruikt en uitgelegd als volgt:

- **Organisatie:** De eenmanszaak ingeschreven in het handelsregister onder nummer 85017043, gedreven voor rekening en risico van mevrouw Neslihan Colkusu.
- **Bewindvoerder:** De natuurlijke persoon die als zodanig bij beslissing van de kantonrechter is aangesteld.
- **Klacht:** Geschil tussen bewindvoerder en de onder bewind gestelde of klant die een beroep op deze regeling toekomt en zich niet kan verenigen met het handelen of nalaten van een bewindvoerder.
- **Klager:** Een onder bewind gestelde, over wie de organisatie tot bewindvoerder is benoemd.

## Artikel 1 Toepasselijkheid

1.1 Deze klachtenregeling is van toepassing op het handelen en nalaten van een bewindvoerder ten aanzien van het uitvoeren van het bewind zoals bij beslissing van de kantonrechter uitgesproken.

1.2 Een beroep op deze klachtenregeling komt zowel de onder bewind gestelde toe, als een klant die rechtstreeks wordt geraakt door het handelen en of nalaten van een bewindvoerder.

## Artikel 2 Klachtrecht

Klachten kunnen uitsluitend schriftelijk worden ingediend tot 6 maanden na de datum waarop de klacht is ontstaan. Een klacht bevat tenminste:

- de naam en het adres van de klager;
- de datum waarop de klacht is ontstaan;
- een omschrijving van de klacht, de feiten en de gronden waarop de klacht berust en (indien van toepassing) bewijsstukken;
- een ondertekening door de klager.

De klager vermeldt expliciet dat hij een klacht indient. Klachten kunnen worden ingediend via het postadres (Postbus 274, 5140 AG Waalwijk) of het mailadres ([info@zayaconsultancy.nl](mailto:info@zayaconsultancy.nl)) van de organisatie.

Indien aan bovenstaande vormvereisten niet wordt voldaan, kan de klacht niet in behandeling worden genomen. De klager krijgt hiervan zo snel mogelijk, doch uiterlijk na 5 werkdagen, hiervan bericht.

### Artikel 3 Afhandeling van klachten

3.1 De klager ontvangt binnen vijf dagen een ontvangstbevestiging. Indien de bewindvoerder geen (verdere) vragen aan de klager heeft, stelt de bewindvoerder binnen drie weken na bevestiging van de klacht een eerste standpunt op schrift, zendt dit aan de klager en nodigt de klager uit voor een gesprek om de klacht toe te lichten.

3.2 Is de bewindvoerder van mening dat hij onvoldoende informatie heeft om de klacht behoorlijk af te handelen, dan zendt de bewindvoerder daarvan bericht aan de klager. De termijnen als genoemd in lid 1 worden dan opgeschort.

3.3 Wanneer de bewindvoerder voornemens is om de klacht gegrond te verklaren, zal de bewindvoerder al datgeen doen om negatieve effecten als gevolg van het handelen en of nalaten van de bewindvoerder binnen een redelijke termijn op te heffen.

3.4 Indien de klacht ongegrond wordt verklaard, heeft de klager de mogelijkheid om de klacht voor te leggen aan de kantonrechter.

3.5 ZAYA Consultancy registreert binnengekomen klachten. Zij maakt aantekeningen van de klacht en van de afdoening daarvan.

### Artikel 4 Doorzending naar kantonrechter

4.1 Is de klacht na behandeling door de bewindvoerder niet naar behoren opgelost naar mening van de klager, stuurt de bewindvoerder het dossier van de klacht aan de toezichthoudend kantonrechter en verzoekt om een zittingsdatum te bepalen.

4.2 Wanneer de klager zich reeds tot een ander klachtinstituut heeft gewend, wordt de klacht zonder verdere behandeling onmiddellijk doorgezonden naar de toezichthoudende kantonrechter om een zittingsdatum te bepalen.

### Artikel 5 Toepasselijk recht

5.1 Deze klachtenregeling is opgesteld onder toepasselijkheid van het Nederlands recht. Geschillen die voortvloeien uit of samenhangen met deze klachtenregeling, worden bij uitsluiting voorgelegd aan de kantonrechter van de rechtbank die de beslissing tot onder bewindstelling heeft gegeven.

5.2 De bevoegdheid van de rechtbank in civielrechtelijke geschillen, worden naar de reguliere competenties van het Wetboek van Burgerlijke Rechtsvordering vastgesteld.

### Artikel 6 Archiefplicht

6.1 De bewindvoerder houdt een klachtdossier van iedere klager bij en bewaart deze voor de duur van zeven jaar. Na zeven jaar zendt de bewindvoerder het klachtdossier aan de klager.

6.2 Van iedere klacht houdt de bewindvoerder de status en wijze van afhandeling bij.

### Artikel 7 Citeertitel en ingangsdatum

Dit Klachtenreglement treedt in werking op 1 januari 2024 en geldt voor onbepaalde tijd.