



## Klachtenregeling

### ➤ **Artikel 1**

In deze regeling wordt verstaan onder:

- KVMB : de organisatie waarbij de klant onder bewind en/of mentorschap staat. en voor wie deze bewindvoerder / mentor werkzaam is.
- brancheorganisatie: VeWeVe en NBPM.
- klager: De klant c.q. wettelijk vertegenwoordiger of erfgenaam.
- klacht: Een schriftelijk en uitdrukkelijk als klacht bij KVMB ingediende uiting.

### ➤ **Artikel 2**

Deze regeling geldt uitsluitend voor de klanten van KVMB. Tot het indienen van een bezwaar of klacht zijn bevoegd:

- a) De klant c.q. hun wettelijke vertegenwoordiger.
- b) Voormalige klanten c.q. hun wettelijke vertegenwoordiger, mits de klacht wordt ingediend binnen een termijn van 3 maanden na het beëindigen van het bewind.
- c) Erfgenamen van een klant binnen een termijn van 3 maanden na het overlijden.

### ➤ **Artikel 3**

Klachten kunnen uitsluitend schriftelijk worden ingediend. Een klacht moet tenminste bevatten:

- naam, adres en BSN nr. van de klant
- contactgegevens klant c.q. wettelijk vertegenwoordiger of erfgenaam
- datum van indienen klacht
- een duidelijke omschrijving van de klacht

vermelding van de bewindvoerder tegen wie de klacht is gericht De klacht dient gestuurd te worden aan:

- KVMB, t.a.v mevr. K Vlug , Postbus 184, 1250 AD, Laren (nh).

### ➤ **Artikel 4**

Een ingediende klacht zal zo spoedig mogelijk behandeld worden. Wij trachten de klacht telefonisch of schriftelijk in overleg met de klant op te lossen. De uitkomst dient door de bewindvoerder / mentor schriftelijk te worden medegedeeld.

Mochten wij gezamenlijk niet tot een goede oplossing komen of indien de klager de uitkomst niet ziet als een oplossing heeft deze de mogelijkheid de klacht vervolgens voor te leggen bij:

- VeWeVe, klachtencommissie, Postbus 14, 7480 AA Haaksbergen.
- NBPM, klachtencommissie, [info@nbpm.nl](mailto:info@nbpm.nl)
- Aan de toezichthoudende kantonrechter.

### ➤ **Artikel 5**

Een klacht wordt niet in behandeling genomen of de behandeling wordt gestaakt als:

- De klant zich voor of tijdens de behandeling van deze zelfde klacht tot een kantonrechter of een andere burgerlijke rechter heeft gewend.
- De klacht anoniem is.
- het feit waarover geklaagd wordt langer dan 3 maanden voor indiening heeft plaatsgevonden.



➤ **Artikel 6**

Alle bezwaren en klachten van klanten worden onder strikte geheimhouding afgewikkeld. Indien het noodzakelijk is bij derden informatie op te vragen, zal vooraf toestemming aan de klant worden gevraagd. KVMB zal u klacht in principe binnen zes weken afhandelen, tenzij eerst intern advies gevraagd moet worden. Dan zal de klacht binnen 10 weken worden afgehandeld.

**Uitkomst van de klachtenprocedure:**

KVMB kan uw klacht (gedeeltelijk) gegrond of ongegrond verklaren. Als uw klacht gegrond verklaard wordt, betekent dit dus dat u terecht een klacht heeft ingediend. In dat geval zal KVMB ook een gevolg aan uw klacht verbinden. Als de klacht ongegrond is verklaard dan word u hierover binnen 4 weken schriftelijk geïnformeerd. KVMB geeft u een redelijk termijn om de klacht te herstellen of te motiveren waarom het u oordeel is dat de klacht wel gegrond is. Bij een definitieve beslissing, ongegrond verklaring kan contact worden opgenomen met de klachtencommissie van VeWeVe. Bij mentorzaken kunt u contact opnemen met NBPM.

➤ **Artikel 7**

Als een klacht niet naar tevredenheid wordt afgehandeld, heeft u de mogelijkheid de klacht vervolgens voor te leggen aan de klachtencommissie van branchevereniging VeWeVe. U kunt op [www.veweve/klachtenregeling](http://www.veweve/klachtenregeling) zien hoe deze procedure in zijn werk gaat.

➤ **Artikel 8**

KVMB archiveert de afgehandelde klachten. Van de VEWEVE, NBPM of toezichthoudende kantonrechter.

➤ **Artikel 9**

Deze regeling treedt in werking op 01-01-2013 en geldt voor onbepaalde tijd.