



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: HORUS
- klager: De klant c.q. wettelijk vertegenwoordiger of erfgenaam
- klacht: Een schriftelijk en uitdrukkelijk als klacht bij KVMB ingediende uiting van onvrede over de dienstverlening van de bewindvoerder/ mentor.

Artikel 2

Deze regeling geldt uitsluitend voor de klanten van KVMB.

Tot het indienen van een bezwaar of klacht zijn bevoegd:

- a) De klant of door degene die is gerechtigd de maatregel van curatele, bewind of mentorschap te verzoeken.
- 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.
- d) Iedereen die gerechtigd is de bewindvoering te verzoeken

Artikel 3

- A. Klachten kunnen schriftelijk worden ingediend, mondeling indienen kan als een persoon niet instaat is deze schriftelijk in te dienen.

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)

- B. Klachten mogen ook mondeling worden ingediend. Op dat moment zal KVMB bij u langskomen om deze mondeling te bespreken en te behandelen. Hierbij zal de KVMB de klacht beschrijven en mondeling en per schrift bevestigen en behandelen.

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:



- Horus: klachtencommissie, Postbus 43061, 3540 AB Utrecht T. 085 - 007 4330
- 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 uw klacht binnen zes weken afhandelen.

- **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. Klachten worden zo spoedig mogelijk, doch uiterlijk binnen 4 weken, behandeld. Wij stellen een onderzoek in, formuleren de klacht zo nodig nader, horen de cliënt en trachten de klacht door bemiddeling op te lossen en delen dit schriftelijk mede aan de cliënt. Indien binnen 6 weken na indiening van de klacht geen oplossing is bereikt dan wordt de klager schriftelijk op de hoogte gesteld dat de klacht kan worden voorgelegd aan de toezichthoudende kantonrechter.

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 Horus. Dit is ook bij mentorzaken.

Artikel 7

KVMB archiveert de afgehandelde klachten. Horus of toezichthoudende kantonrechter.

Artikel 8

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