MJD Bewindvoerders

Marijke Meustraat 90
4818 LW Breda
T: 06-23650871
SMS/Whatsapp (tekst): 06-23650871
E: info@mjdbewindvoerders.nl

KLACHTENREGELING MJD BEWINDVOERDERS

U bent niet tevreden over uw curator, bewindvoerder of mentor of u bent het niet eens met zijn handelswijze als curator, bewindvoerder of mentor, dan is deze klachtenregeling mogelijk van toepassing.

Waar mensen werken zijn er conflicten en conflicten zijn er om te worden opgelost. Eerst probeert u om samen met uw bewindvoerder tot een oplossing te komen, maar als dat niet lukt zijn er verschillende mogelijkheden. U maakt gebruik van de klachtenregeling hieronder of u stuurt een brief aan de bevoegde Kantonrechter.

De Kantonrechter controleert of een curator, bewindvoerder of mentor zijn taken goed uitvoert. Als u van mening bent dat uw curator, bewindvoerder of mentor het werk niet goed doet, dan kunt u hierover een brief schrijven aan de kantonrechter, waarin u duidelijk uitlegt wat volgens u niet goed gaat. In de meeste gevallen zal de kantonrechter u dan vragen of u de klacht al heeft besproken met uw curator, bewindvoerder of mentor en of u ook daar al een klacht heeft ingediend. Zeker als dat al is gebeurd, kijkt de Kantonrechter of de klachten gegrond zijn en gaat, als het nodig is, in gesprek met u en uw curator, bewindvoerder of mentor van MJD Bewindvoerders.

Artikel 1 – Begripsomschrijving
In deze regeling wordt verstaan onder:
- MJD Bewindvoerders: MJD Bewindvoerders BV, Marijke Meustraat 44, 4818 LV Breda.
- Directie MJD Bewindvoerders: Mevrouw C.G. Matze.
- cliënt: een onder curatele, beschermingsbewind en/of mentorschap gestelde voor wie MJD Bewindvoerders door de Rechtbank tot curator, bewindvoerder en/of mentor is benoemd.
- vertegenwoordiger:
  - indien sprake is van curatele van de cliënt: degenen die conform artikel 379 boek 1 BW om curatele van een cliënt van MJD Bewindvoerders hebben verzocht of kunnen verzoeken;
  - indien sprake is van bewindvoering van de cliënt: degenen die conform artikel 432 boek 1 BW om bewindvoering van een cliënt van MJD Bewindvoerders hebben verzocht of kunnen verzoeken;
  - indien sprake is van mentorschap van de cliënt: degenen die conform artikel 451 boek 1 BW om mentorschap van een cliënt van MJD Bewindvoerders hebben verzocht of kunnen verzoeken.
- klager: een cliënt of vertegenwoordiger die een klacht indient bij MJD Bewindvoerders.
- klacht: een schriftelijk en uitdrukkelijk als klacht bij MJD Bewindvoerders ingediende uiting van onvrede over de dienstverlening van MJD Bewindvoerders.

Artikel 2 – Bereik
- Deze regeling geldt voor cliënten en voor vertegenwoordigers.
- Cliënten kunnen zich bij de indiening en behandeling van een bezwaar of klacht door iemand laten vertegenwoordigen en/of bijstaan. Zo nodig is MJD Bewindvoerders de cliënt behulpzaam bij het op schrift stellen van een bezwaar of klacht. Wanneer een klacht wordt ingediend worden deze conform de bepalingen in het kwaliteitsbesluit, besluit van 29 januari 2014, houdende regels ter waarborging van de kwaliteit van curatoren, bewindvoerders en mentoren (Besluit kwaliteitseisen curatoren, beschermingsbewindvoerders en mentoren) afgewikkeld.
- Correspondentie kan worden gericht aan MJD Bewindvoerders, Marijke Meustraat 90, 4818 LW Breda.

Artikel 3 – Klachtrecht
- Klachten kunnen uitsluitend schriftelijk en gemotiveerd worden ingediend.
- Een klacht dient ten minste te bevatten:
  - De naam en het adres van de indiener;
  - De dagtekening en ondertekening;
  - De naam van de persoon waartegen de klacht is gericht;
  - Een omschrijving van het gedrag waartegen de klacht is gericht.

Artikel 4 – Ontvangstbevestiging
De directie van MJD Bewindvoerders bevestigt de ontvangst van de klacht schriftelijk binnen 5 werkdagen. Indien een klacht wordt ingediend waar een andere instantie tot behandeling bevoegd is, zal de MJD Bewindvoerders de klachten doorzenden naar de betreffende instantie, onder gelijktijdige mededeling daarvan aan de indiener. MJD Bewindvoerders zendt een klacht die niet voor haar bestemd is en welke ook niet kan worden doorgezonden zo spoedig mogelijk terug naar de indiener. MJD Bewindvoerders zendt een afschrift van de klacht en de daarbij behorende stukken aan degene op wiens gedrag de klacht betrekking heeft. MJD Bewindvoerders administreert en registreert binnengekomen klachten en zorgt voor een goede voortgangscontrole.

Artikel 5 – Geen verplichting tot klachtbehandeling
MJD Bewindvoerders is niet verplicht een klacht te behandelen:
- Indien deze betrekking heeft op een klacht welke reeds eerder met inachtneming van deze regeling is afgedaan.
- Indien er langer dan 6 maanden tussen de handeling en indiening van de klacht is verstreken.
- Indien het belang van de klager dan wel het gewicht van het gedrag naar redelijke maatstaven onvoldoende is.

Van het niet in behandeling nemen van de klacht stelt MJD Bewindvoerders de klager zo spoedig mogelijk, doch uiterlijk na 2 weken na ontvangst van de klacht schriftelijk in kennis.

Artikel 6 – Hoor en wederhoor
De directie van MJD Bewindvoerders stelt de klager en diegene op wiens gedrag de klacht betrekking heeft in de gelegenheid te worden gehoord. Van het horen van de klager kan worden afgezien indien de klager heeft verklaard geen gebruik te willen maken van het recht te worden gehoord. Van het horen wordt een verslag gemaakt. Een afschrift hiervan wordt aan de klager en indien er sprake is van een gemachtigde, aan hen toegezonden.

Artikel 7 – Behandelingstermijn
- De directie van MJD Bewindvoerders handelt de klacht analoog aan de Algemene Wet Bestuursrecht binnen 6 weken af.
- MJD Bewindvoerders kan de behandeling voor ten hoogste 4 weken verdagen. Van de verdaging wordt schriftelijk mededeling gedaan aan de klager en aan degenen op wiens gedrag de klacht betrekking heeft.
- MJD Bewindvoerders stelt de klager en degene op wiens gedraging de klacht betrekking heeft schriftelijk en gemotiveerd in kennis van de bevindingen van het onderzoek naar de klacht alsmede van de eventuele conclusies die het daaraan verbindt.
- MJD Bewindvoerders kan de Kantonrechter om advies of een verhoor verzoeken ten einde het geschil op te lossen. MJD Bewindvoerders zal dan het advies of de conclusies van de Kantonrechters aanvaarden en opvolgen.

Artikel 8 Geheimhouding
Alle klachten van cliënten worden onder strikte geheimhouding afgewikkeld. Indien het noodzakelijk is om bij derden informatie op te vragen, zal vooraf toestemming aan de klager worden gevraagd.

Artikel 9 Archivering
De directie van MJD Bewindvoerders archiveert de afgedane klacht in het dossier van de cliënt en wordt dus conform de bewaartermijnen van het dossier bewaard.

Artikel 10 Citeertitel, bekendmaking en werking
Deze regeling kan worden aangehaald als klachtenregeling van MJD Bewindvoerders. Aldus vastgesteld op 01-03-2022.