

Artikel 1 – Definities

In deze regeling wordt verstaan onder:

1. Bewindvoerder: Mevrouw I.P.M. Moors handelend onder de naam "Moors Bewind", wonende en zaakdoende te Someren (5710 AB) Postbus 58, ingeschreven bij de Kamer van Koophandel onder nummer 58653198.
2. Budgetbeheerder: Mevrouw I.P.M. Moors handelend onder de naam "Moors Bewind", wonende en zaakdoende te Someren (5710 AB) Postbus 58, ingeschreven bij de Kamer van Koophandel onder nummer 58653198.
Daar waar 'Bewindvoerder' wordt genoemd wordt ook 'budgetbeheerder' bedoeld.
3. Vervanger: degene die in plaats van de bewindvoerder of budgetbeheerder werkzaamheden verricht voor de organisatie
4. Cliënt: Een natuurlijk persoon die door de kantonrechter onder beschermingsbewind is gesteld van Moors Bewind of met wie Moors Bewind een overeenkomst van Budgetbeheer heeft gesloten.
5. Klager: Een persoon als bedoeld in artikel 432, eerste en tweede lid van Boek 1 van het Burgerlijk wetboek.
6. Klacht: Een schriftelijke en uitdrukkelijk als klacht ingediende uiting van onvrede over de dienstverlening van de bewindvoerder.

Artikel 2 – Klachtgerechtigden

1. Een klacht kan worden ingediend door degene die gerechtigd is bewind te verzoeken als bedoeld in artikel 432, eerste en tweede lid van Boek 1 van het Burgerlijk wetboek. Dit zijn de volgende categorieën:
 - a) Cliënt;
 - b) Echtgenoot, geregistreerde partner dan wel andere levensgezel van cliënt;
 - c) Bloedverwanten van cliënt in de rechte lijn en in de zijlijn tot en met de vierde graad;
 - d) Degene die ingevolge artikel 1:253sa of 253t BW het gezag over cliënt uitoefent;
 - e) De voogd van cliënt;
 - f) De curator van cliënt;
 - g) De mentor van cliënt;
 - h) Het Openbaar Ministerie;
 - i) De instelling waar cliënt wordt verzorgd of die aan cliënt begeleiding biedt;
 - j) Erfgenamen van cliënten binnen een termijn van een jaar na het overlijden van de cliënt.
2. In geval van bewind wegens verkwisting of het hebben van problematische schulden, is tevens bevoegd tot indiening van een klacht:
 - k) College van burgemeester en wethouders van de gemeente waar cliënt woonplaats heeft.

Een klager kan zich door een gemachtigde laten bijstaan of vertegenwoordigen. Moors Bewind zal van een gemachtigde een schriftelijke machtiging verlangen.

Artikel 3 – Indiening klacht

1. Een klacht dient schriftelijk ingediend te worden bij de bewindvoerder (Postbus 58, 5710 AB Someren). De bewindvoerder zendt de klager binnen 14 dagen na ontvangst van de klacht een ontvangstbevestiging.
2. Indien klager niet in staat is om de klacht schriftelijk kenbaar te maken, kan er mondeling een klacht ingediend worden. Er dien dan expliciet door klager vermeld te worden dat het een klacht betreft.

3. Een klacht moet tenminste voorzien zijn van:
 - a. Naam, adres en woonplaats van de indiener en van de betrokken cliënt;
 - b. Telefoonnummer en e-mailadres van de indiener;
 - b. Dagtekening;
Klachten die niet gedagtekend zijn, worden geacht gedagtekend te zijn op de dag van ontvangst.
 - c. Weergave/motivatie van de klacht en het tijdstip;
 - d. Handtekening;
 - e. (Indien van toepassing) een volmacht.

Artikel 4 – Behandeling klacht

1. De bewindvoerder stelt een onderzoek in naar de klacht. Hierbij gaat de bewindvoerder zorgvuldig te werk. Indien mogelijk probeert de bewindvoerder de klacht in onderling overleg met de klager op te lossen.
2. De klacht wordt gegrond of ongegrond verklaard. De klager wordt schriftelijk en gemotiveerd in kennis gesteld van de bevindingen van het onderzoek naar de klacht en de uiteindelijke beslissing.
3. Indien de klacht gegrond wordt verklaard, wordt de klager op de hoogte gebracht van de gevolgen die de bewindvoerder daaraan verbindt. De bewindvoerder zal – zo nodig – haar werkproces aanpassen.
4. De klacht wordt door de bewindvoerder afgehandeld binnen een termijn van zes weken.

Artikel 5 – Klachtencommissie Moors Bewind

1. Indien de klacht ongegrond wordt verklaard, dan heeft de klager de mogelijkheid om de klacht in te dienen bij de Klachtencommissie Moors Bewind (Postbus 73, 5710 AB te Someren).
2. De Klachtencommissie Moors Bewind, bestaat uit een of meerdere onafhankelijke bewindvoerders, niet zijnde Moors Bewind.
3. De Klachtencommissie Moors Bewind stelt een onderzoek in naar de klacht, waarbij getracht wordt in onderling overleg met de klager en de bewindvoerder tot een oplossing te komen.
4. De klacht wordt gegrond of ongegrond verklaard. De klager wordt schriftelijk en gemotiveerd in kennis gesteld van de bevindingen van het onderzoek naar de klacht en de uiteindelijke beslissing. Indien de klager niet kan lezen en/of schrijven zal hij hierover mondeling geïnformeerd worden.
5. De Klachtencommissie Moors Bewind handelt de klacht af binnen een termijn van 6 weken.

Artikel 6 – Klachtencommissie HORUS

1. Indien de Klachtencommissie Moors Bewind de klacht ongegrond verklaard en dit naar de mening van de klager onterecht is, dan heeft de klager de mogelijkheid om de klacht voor te leggen aan de onafhankelijke Klachtencommissie van de HORUS (klachtenformulier is in te vullen via www.HORUS.nl). HORUS is de beroepsvereniging waarbij Moors Bewind is aangesloten.
2. De Klachtencommissie HORUS toetst en beoordeelt de klacht op de door de beroepsvereniging vastgestelde kwaliteitseisen en gedragscode.

Artikel 7 – Rechtsgang

1. De klager heeft tevens de mogelijkheid om een klacht in te dienen bij de kantonrechter.

Artikel 8 – Uitsluiting

1. Een klacht wordt niet in behandeling genomen indien de klacht niet voldoet aan de in artikel 3 genoemde eisen.
2. Een klacht wordt niet in behandeling genomen indien het een anonieme klacht is.
3. Een klacht wordt niet in behandeling genomen indien het een voorval betreft dat langer dan 3 maanden voor indiening van de klacht heeft plaatsgevonden.

4. Een klacht wordt niet in behandeling genomen of verder afgehandeld, indien de klager zich voor of tijdens de behandeling van dezelfde klacht tot de kantonrechter heeft gewend.
5. Van het niet in behandeling nemen van de klacht wordt de klager binnen een termijn van 6 weken na ontvangst van de klacht schriftelijk in kennis gesteld door Moors Bewind.

Artikel 9 – Klachtenregister

Iedere klacht, de wijze waarop de klacht is afgehandeld en de eventuele reacties van cliënt en/of de klager, wordt door de bewindvoerder vastgelegd in een register.

Artikel 10 – Wijziging klachtenregeling

1. De bewindvoerder is te allen tijde gerechtigd om de klachtenregeling te wijzigen. Cliënt wordt op de hoogte gebracht van de wijziging(en).
2. Deze klachtenregeling is in werking getreden op 22 april 2014.

