



## **Klachtenreglement**

### **Artikel 1 Definities**

In deze regeling wordt verstaan onder:

- a. De organisatie: Malzwin Bewindzorg
- b. De bewindvoerder of curator: mw. J. Maka
- c. De branchevereniging: Horus ([www.horus.nl](http://www.horus.nl))
- d. Cliënt of betrokkene: degene op wiens handelen of nalaten de klacht betrekking heeft (Conform Besluit kwaliteitseisen curatoren, beschermingsbewindvoerders en mentoren artikel 6).
- e. Klacht: een schriftelijke uiting van ongenoegen van een cliënt over de dienstverlening van een medewerker van Malzwin Bewindzorg.

### **Artikel 2 Belanghebbenden en vertegenwoordiging**

- 1. Deze klachtenprocedure geldt uitsluitend voor cliënten van Malzwin Bewindzorg.
- 2. Cliënten kunnen zich bij de indiening en behandeling van klachten laten vertegenwoordigen en/of bijstaan.

### **Artikel 3 De klacht**

- 1. Een klacht moet schriftelijk gemeld worden, ondertekend te zijn en ten minste bevatten:
  - a. de naam en het adres van de cliënt;
  - b. de dagtekening;
  - c. een omschrijving van de gedraging waartegen de klacht is gericht en het tijdstip van de gedraging.
- 2. Klaagschriften, die niet gedagtekend zijn, worden geacht gedagtekend te zijn op de dag van ontvangst.
- 3. Als de klacht in een vreemde taal is opgesteld en een vertaling voor een goede behandeling van de klacht noodzakelijk is, dient de indiener zorg te dragen voor een vertaling.
- 4. Klachten kunnen worden gericht aan:  
*Malzwin Bewindzorg  
Postbus 1070  
1780 EB Den Helder*

### **Artikel 4 Informele klachtbehandeling**

- 1. In iedere fase van de klachtbehandeling kan de organisatie nagaan of de cliënt door middel van een informele afhandeling van zijn klacht tevreden gesteld kan worden.
- 2. Zodra de organisatie naar tevredenheid van de cliënt diens klacht tegemoet is gekomen, vervalt de verplichting tot het verder toepassen van deze regeling. De cliënt ontvangt in dat geval een schriftelijke kennisgeving van de afsluiting van de klachtprocedure. Aan de betrokkene wordt een kopie van deze kennisgeving verstrekt.

### **Artikel 5 Ontvangstbevestiging, voortgangscntrole en klachtadministratie**

- 1. De organisatie bevestigt binnen 5 werkdagen de ontvangst van de klacht schriftelijk onder mededeling van de datum van ontvangst van de klacht en onder toezending van een afschrift van deze regeling.
- 2. De organisatie zendt een klacht dat niet voor hem bestemd is en dat ook niet wordt doorgezonden, zo spoedig mogelijk terug naar de indiener.
- 3. De organisatie kan besluiten een klacht welke niet aan artikel 3, eerste of derde lid voldoet, niet te behandelen, mits de indiener in de gelegenheid is gesteld de klacht binnen een door de organisatie te stellen termijn aan te vullen.



4. De organisatie registreert en administreert binnengekomen klachten en zorgt voor een goede voortgangscategorie.
5. De organisatie draagt zorg voor registratie van de ingediende schriftelijke formele klachten. De geregistreerde klachten worden jaarlijks ter verantwoording afgelegd aan het Landelijk Kwaliteitsbureau CBM van de Rechtspraak.

**Artikel 6      Geen verplichting tot klachtbehandeling**

1. De organisatie is niet verplicht de klacht te behandelen als zij betrekking heeft op een gedraging:
  - a. waarover door de cliënt reeds eerder een klacht is ingediend die met inachtneming van deze regeling is afgedaan;
  - b. die langer dan 6 maanden voor indiening van de klacht heeft plaatsgevonden.
2. De organisatie is niet verplicht de klacht te behandelen als het belang van de cliënt dan wel het gewicht van de gedraging kennelijk onvoldoende is.
3. Van het niet in behandeling nemen van de klacht stelt de organisatie de cliënt zo spoedig mogelijk doch uiterlijk binnen vier weken na ontvangst van de klacht schriftelijk in kennis.

**Artikel 8      Gelegenheid tot horen**

1. De organisatie stelt de cliënt en de betrokkene in de gelegenheid te worden gehoord.
2. Van het horen van cliënt en betrokkene kan worden afgezien als de klacht niet in behandeling wordt genomen of als cliënt en betrokkene verklaren geen gebruik te willen maken van het recht te worden gehoord.
3. Van het horen wordt een verslag gemaakt.

**Artikel 9      Behandeling en beslissing**

1. De organisatie handelt de klacht binnen vier weken af.
2. De organisatie kan de behandeling voor ten hoogste vier weken verdagen. Van de verdaging wordt schriftelijk mededeling gedaan aan de cliënt en de betrokkene.

**Artikel 10     Afdoening**

1. De organisatie stelt de cliënt en de betrokkene schriftelijk en gemotiveerd in kennis van de bevindingen van het onderzoek naar de klacht en van de eventuele conclusies die het daaraan verbindt.
2. Als de cliënt van mening is dat de organisatie geen bevredigend besluit heeft genomen ten aanzien van zijn/haar klacht, dan heeft de cliënt of zijn/haar vertegenwoordiger de mogelijkheid om een klacht in te dienen bij de onafhankelijke klachtencommissie van de branchevereniging.



## Klachtenformulier

Met dit formulier kunt u een klacht indienen bij Malzwin Bewindzorg. Om uw klacht zorgvuldig en zo spoedig mogelijk te behandelen, is het belangrijk dat u onderstaande gegevens invult en nauwkeurig omschrijft waarover u ontevreden bent.

### Brochure 'Curatele, bewind en mentorschap'.

Het boekje curatele, bewind en mentorschap is een uitgave van het Ministerie van Justitie en kunt u downloaden via [www.rechtspraak.nl](http://www.rechtspraak.nl) of [klik hier](#) om de brochure direct te downloaden. Dit boekje geeft een goed overzicht van de taken en verantwoordelijkheden van de bewindvoerder, de curator en de mentor.

Achternaam	
Voornaam	
Adres	
Postcode	
Woonplaats	
Telefoonnummer	
E-mailadres	

Naam bewindvoerder	
--------------------	--

Heeft u over uw klacht al eerder contact opgenomen met uw bewindvoerder?
Wanneer heeft u hierover contact opgenomen?
Op welke wijze heeft u contact opgenomen?
Wat was het resultaat van dit contact?



Geef een omschrijving van uw klacht.


Kunt u aangeven op welke wijze uw klacht voorkomen of opgelost kan worden?


Plaats en datum

Handtekening

Dit formulier kunt u per post zenden aan:

**Malzwin Bewindzorg**  
**Postbus 1070**  
**1780 EB Den Helder**