

Klachtenregeling

Maoz Bewind is op grond van artikel 6 van het Besluit kwaliteitseisen CBM verplicht tot het hebben van een klachtenregeling.

Artikel 1

In deze regeling wordt verstaan onder:

Kantoor

Maoz Bewind, KVK nummer 89100743

Cliënt

Een persoon waarvan Maoz Bewind bewindvoerder is over het vermogen

Klager

Een persoon die een klacht indient bij Maoz Bewind

Klacht

Een schriftelijke uiting van onvrede inzake de dienstverlening van Maoz Bewind

Artikel 2

Deze regeling geldt uitsluitend voor cliënten van Maoz Bewind. Zij kunnen zich bij indiening en behandeling van klachten door iemand laten vertegenwoordigen en/of bijstaan.

Artikel 3

Een klacht moet schriftelijk worden ingediend bij het kantoor. Dit kan in de vorm van een brief of een e-mail. Hierin dient de klacht duidelijk omschreven en gemotiveerd te worden.

Artikel 4

Wanneer er tussen het onderwerp van de klacht en het indienen van de klacht meer dan 6 maanden is verstreken zal de klacht niet in behandeling genomen worden.

Artikel 5

De bewindvoerder zal binnen 5 dagen een ontvangstbevestiging aan de klager sturen, waarin de klacht geformuleerd wordt en aangegeven voor welke datum de bewindvoerder hierover verder contact zal opnemen.

Artikel 6

De bewindvoerder zal bij het behandelen van de klacht beoordelen of het onderwerp van de klacht:

- In strijd is met een wettelijk voorschrift of een voor de organisatie geldende regeling.
- In overeenstemming is met de dienstverlening waartoe de organisatie zich heeft verbonden en/of
- Na afweging van alle feiten en omstandigheden in redelijkheid toelaatbaar is.

Artikel 7

Indien de klacht niet in behandeling wordt genomen zal de bewindvoerder dit binnen 14 dagen nadat de ontvangstbevestiging gestuurd is schriftelijk kenbaar maken en toelichten.

Artikel 8

De bewindvoerder zal binnen 14 dagen nadat de ontvangstbevestiging gestuurd is telefonisch of schriftelijk contact opnemen met de cliënt of de klager om de klacht waar mogelijk direct op te lossen. Indien het niet mogelijk is de klacht direct op te lossen wordt met de cliënt of de klager besproken wat er nodig is om de klacht op te lossen en zal de bewindvoerder hierover afspraken maken met de cliënt of de klager. Deze afspraken worden schriftelijk bevestigd door de bewindvoerder.

Artikel 9

Een klacht wordt niet in behandeling genomen of de behandeling wordt gestaakt als de cliënt zich voor of tijdens de behandeling ter zake van dezelfde klacht tot de kantonrechter of een andere burgerlijke rechter heeft gewend.

Artikel 10

Indien de klacht niet naar tevredenheid van de klager is afgehandeld, is er de beroepsmogelijkheid bij de Klachtencommissie van Horus.

Artikel 11

Alle betrokkenen zijn tot geheimhouding verplicht. Dit betekent dat zij alle informatie waarvan zij in, of in verband met, de uitoefening van hun functie kennis dragen niet verder bekend zullen maken dan strikt noodzakelijk is voor de uitvoering van hun taken zoals deze zijn vastgelegd in dit reglement. Indien het noodzakelijk is bij derden informatie op te vragen, zal vooraf toestemming aan de cliënt worden gevraagd.

Artikel 12

Wanneer de behandeling van de klacht is afgerond zal de klacht door het kantoor opgenomen worden in een klachtendossier. Wanneer blijkt dat aanpassing van de werkwijze belangrijk is om klachten in de toekomst te voorkomen zal het kantoor het mogelijke doen om deze aanpassing door te voeren.

Artikel 13

Deze regeling is in werking getreden op 15 februari 2023 en aangepast op 21 september 2023. De regeling wordt wanneer er een verzoek wordt gedaan om Maoz Bewind aan te stellen als bewindvoerder digitaal verstrekt aan de cliënt en kan op verzoek ook op papier verstrekt worden.