

# Bezwaren- en Klachtenreglement Must Bewind & Mentorschap

## Algemeen

### Artikel 1

#### Begripsbepaling

In dit reglement wordt verstaan onder:

Branchevereniging	De branche van Professionele bewindvoerders en Inkomensbeheerders.
Bewindvoerder	Degene die bewind voert over de onderbewindgestelde.
Mentor	Degene die mentorschap voert over de gementoreerde
Cliënt	Degene die onder onder bewind en/of mentorschap wordt gesteld.
Bezwaar	Een schriftelijke en uitdrukkelijke als bezwaar bij Must Bewind & Mentorschap ingediende uiting van onvrede over het handelen en/of nalaten.
Klacht	Een schriftelijke en uitdrukkelijke als klacht bij Must Bewind & Mentorschap ingediende uiting van onvrede over de dienstverlening.

### Artikel 2

Dit reglement geldt uitsluitend voor cliënten van Must Bewind & Mentorschap.

Een cliënt kan bij de indiening en bij behandeling van bezwaren en klachten zich laten vertegenwoordigen en/of laten bijstaan door een derde.

Eveneens kan cliënt de hulp inschakelen bij het op schrift stellen van een bezwaar of klacht.

## Bezwaren

### Artikel 3

Een bezwaar wordt binnen zes weken behandeld door één van de bewindvoerders of mentoren van Must Bewind & Mentorschap.

Deze tracht het bezwaar telefonisch en/of schriftelijk in overleg met de cliënt op te lossen.

De afronding wordt schriftelijk bevestigd.

Lukt het niet om tot overeenstemming te komen dan wordt gewezen op de mogelijkheid tot het indienen van een klacht.

### Artikel 4

Bezwaren en de behandeling en afronding daarvan worden schriftelijk vastgelegd in een voorgedrukt formulier.

De bezwarenformulieren worden gearchiveerd.

Behandeling van bezwaren vindt niet in het openbaar plaats.

## Klachten

### Artikel 5

Schriftelijke klachten dienen te worden gericht aan de directie van Must Bewind & Mentorschap.

Deze stelt een onderzoek in en formuleert de klacht zo nodig nader.

Must Bewind & Mentorschap gaat na of de gedragingen waarover geklaagd is:

- In strijd zijn met een wettelijk voorschrift of een voor Must Bewind & Mentorschap geldende regeling;
- Na afweging van alle feiten en omstandigheden in redelijkheid toelaatbaar zijn.

De directie van Must Bewind & Mentorschap kan de klacht niet ontvankelijk, gegrond of ongegrond verklaren.

Van de beslissing wordt schriftelijk melding gemaakt aan de cliënt.

Zowel de klacht als melding worden gearhiveerd.

In de schriftelijke melding wordt de cliënt gewezen op de mogelijkheid om in beroep te gaan bij de klachtencommissie van de branchevereniging en/of de kantonrechter.

Behandeling van klachten vindt niet in het openbaar plaats.

Een klacht wordt binnen zes weken behandeld door één van de bewindvoerders of mentoren van Must Bewind & Mentorschap.

#### Artikel 6

- a) Een klacht wordt niet in behandeling genomen of de behandeling wordt gestaakt als de cliënt zich voor of tijdens de behandeling betreffende dezelfde klacht tot de kantonrechter of een andere burgerlijke rechter heeft gewend.
- b) Een klacht wordt niet in behandeling genomen indien het een gedraging en/of uitlating betreft die langer dan een jaar voor de indiening van de klacht heeft plaatsgevonden.
- c) Een ieder die betrokken is bij de behandeling van de klacht is verplicht tot geheimhouding. Er worden geen mededelingen aan de pers of media gedaan.

#### **Slotbepaling**

##### Artikel 7

Dit reglement is in werking getreden op 1 januari 2018 en geldt voor onbepaalde tijd.