

## Klachtenregeling

Bent u tevreden, zeg het anderen. Heeft u klachten, zeg het ons.

De medewerkers van MM-Bewind doen hun best om u zo goed mogelijk van dienst te zijn. Wij spannen ons dagelijks in om de kwaliteit van onze dienstverlening zo goed mogelijk vorm te geven. Wij leren door cursussen, vakliteratuur en collega's, maar het meeste leren wij van onze fouten en uw feedback. Want waar gewerkt worden, worden fouten gemaakt. Echter, klachten kunnen ook ontstaan door miscommunicatie of bijvoorbeeld door verkeerde informatie op sociale media. Daarom nodigen wij u dringend uit om bij klachten, maar ook bij onduidelijkheden contact met ons op te nemen. Hoe eerder wij van u horen dat u iets niet begrijpt, of wanneer u ontdekt dat er iets niet klopt of u ergens gewoon geen fijn gevoel over heeft, des te eerder kunnen we samen gaan zoeken naar een oplossing, de zaken uitzoeken en corrigeren of nader toelichten.

### Oplossen klacht

Een klacht indienen is voor de meeste mensen niet gemakkelijk. De meeste klachten kunnen gelukkig tijdens een goed gesprek worden opgelost. Wij verzoeken u daarom altijd eerst contact op te nemen met uw eigen bewindvoerder voor telefonisch overleg of voor het maken van een afspraak. Wanneer de klacht een bepaalde persoon betreft, heeft het natuurlijk de voorkeur dat u eerst probeert om met de betreffende persoon tot een oplossing te komen. Lukt dit niet of heeft u redenen om dit niet te willen, dan kunt u ook contact opnemen met een bewindvoerder van ons kantoor die niet uw bewindvoerder is. Een andere blik doet soms wonderen en wij staan hier, op uw verzoek zeker voor open.

### Formele schriftelijke klachtenprocedure

Helaas kan niet elk probleem worden opgelost met een goed gesprek of heeft u juist de wens om de klacht formeel bij ons in te dienen. Deze klachten dienen schriftelijk bij ons te worden ingediend ter attentie van uw eigen bewindvoerder: *Postbus 238, 9640 AE Veendam*. Een klacht dient te worden voorzien van naam, omschrijving en aard van de klacht, datum en ondertekening. De klacht wordt dan binnen 6 weken afgehandeld door de betreffende bewindvoerder. Hij/zij doet dit in overleg met tenminste een andere, niet bij de cliënt betrokken bewindvoerder.

Wanneer een klacht ongegrond wordt verklaard, krijgt u hiervan een schriftelijke toelichting. Indien een klacht gegrond wordt verklaard, krijgt u hier ook een schriftelijke toelichting van en zal worden aangegeven welke gevolgen dit heeft voor de cliënt en/of de betreffende bewindvoerder.

Voor klachten betreffende uw privacy of verwerking van uw persoonsgegevens, verwijzen wij u naar de privacyregeling van onze maatschap.

### Niet tevreden?

Wanneer uw klacht niet naar tevredenheid is opgelost, is er een mogelijkheid de klacht na behandeling voor te leggen aan de geschillencommissie van de VeWeVe. De VeWeVe is de branchevereniging voor bewindvoerders. Meer informatie hierover kunt lezen op <https://www.horus.nl/media/1257/klachtenreglement.pdf>.

U kunt er ook voor kiezen om uw klacht na behandeling voor te leggen aan de kantonrechter. De kantonrechter is degene aan wie uw bewindvoerder verantwoording af moet leggen. De kantonrechter zal de klacht onderzoeken en indien nodig een zitting plannen om hoor en wederhoor te plagen bij zowel u als de bewindvoerder.

### Zorgen of klachten over iemand anders

Wanneer er klachten zijn, zullen deze bij ons ingediend worden door de cliënten zelf. Dit is voor ons het meest handig, want wij werken ten slotte voor hen. Echter, klachten kunnen ook altijd worden ingediend door dezelfde personen die om de instelling van een bewind kunnen verzoeken: diens echtgenoot, geregistreerde partner dan wel andere levensgezel, zijn bloedverwanten in de rechte lijn en in de zijlijn tot en met de vierde graad of degene die het gezag over de betrokken persoon uitoefent. Ook voor u geldt: Bent u tevreden, zeg het anderen. Heeft u klachten, zeg het ons.

### Overige aspecten klachtenregeling

Wij zijn verplicht om klachten vast te leggen in uw dossier en daarbij ook het verloop en/of de uitkomst daarvan. Zoals alles in uw dossier zullen wij hier respectvol, zorgvuldig en vertrouwelijk mee omgaan.

Soms is het noodzakelijk of wenselijk om extra advies in te winnen bij professionele onafhankelijke instanties. Wij doen dit anoniem zonder uw naam of gegevens te verstrekken of wanneer dit niet mogelijk is, altijd nadrukkelijk met uw toestemming. Wij vragen daarbij de desbetreffende deskundige, zoals bij ons gebruikelijk, voor geheimhouding te tekenen.

### **Tot slot**

Indien u een klacht heeft en ons dat laat weten, waarderen wij dat zeer. U geeft ons hiermee immers een kans om deze op te lossen. U kunt er zeker van zijn dat wij alle gegronde en ongegronde klachten meenemen in de evaluatie van onze organisatie en onze uiterste best doen om maatregelen te nemen om herhaling van het betreffende probleem te voorkomen of te minimaliseren.

We hopen op een goede samenwerking en verdere relatie.

De medewerkers van MM-Bewind