

KLACHTENREGLEMENT MENTORSCHAP

Masis CBM B.V.

Algemene bepalingen

Artikel 1

In deze regeling wordt verstaan onder

- Masis Masis CBM B.V. als rechtspersoon die formeel optreedt als mentor over De niet vermogensbestanddelen van natuurlijke personen;
- Directeur de directeur van Masis CBM B.V.;
- Medewerker iedere medewerker van Masis CBM B.V. anders dan de Directeur;
- Cliënt een rechthebbende waarvan de niet vermogensbestanddelen onder mentorschap zijn gesteld en Masis CBM B.V. benoemd is tot mentor;

- Bezwaar een mondeling of schriftelijk ter kennis van Masis CBM B.V. gebrachte uiting van onvrede over de dienstverlening van Masis CBM B.V.;
- Klacht een schriftelijk en uitdrukkelijk als klacht bij Masis CBM B.V. ingediende uiting van onvrede over de dienstverlening van Masis CBM B.V.;

Artikel 2

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

Artikel 3

Een bezwaar wordt zo spoedig mogelijk behandeld door de medewerker die het dossier van de cliënt beheert. Deze tracht het bezwaar telefonisch of schriftelijk in overleg met de cliënt op te lossen. Lukt dat niet, dan brengt de medewerker het bezwaar ter kennis van de directie. Deze behandelt het bezwaar en tracht daarbij, eventueel na nader overleg met de cliënt en de betrokken medewerker, het bezwaar alsnog in der minne op te lossen. De cliënt ontvangt schriftelijk bericht van de wijze waarop het bezwaar door de directie is afgedaan. Is de cliënt niet tevreden gesteld, dan kan hij/zij een klacht indienen.

Artikel 4

Klachten kunnen uitsluitend schriftelijk worden ingediend. Een klacht moet worden ondertekend en tenminste bevatten:

- naam en adres van de klager
- de dagtekening
- een omschrijving van de klacht

Artikel 5

Een klacht wordt niet in behandeling genomen of de behandeling wordt gestaakt als

- de cliënt zich voor of tijdens de behandeling van deze zelfde klacht tot een kantonrechter of een andere burgerlijke rechter heeft gewend
- de klacht anoniem is
- het feit waarover geklaagd wordt langer dan 3 maanden voor indiening heeft plaatsgevonden

Artikel 6

Klachten worden zo spoedig mogelijk doch uiterlijk binnen 4 weken behandeld door directie of door speciaal aangewezen medewerker. Deze stelt een onderzoek in, formuleert de klacht zo nodig nader, hoort de cliënt en tracht de klacht door bemiddeling op te lossen en deelt dit schriftelijk mede aan de cliënt.

Indien binnen 6 weken na indiening van de klacht geen oplossing is bereikt, wordt de klager door directie of speciaal aangewezen medewerker schriftelijk op de hoogte gesteld dat de klacht kan worden voorgelegd aan de toezichthoudende kantonrechter.

Artikel 7

Alle bezwaren en klachten van cliënten worden onder strikte geheimhouding afgewikkeld. Indien het noodzakelijk is bij derden informatie op te vragen, zal vooraf toestemming aan de cliënt worden gevraagd.

Artikel 8

De directie archiveert de klachten in een centraal registratiesysteem. Zij houdt aantekening van de klacht en van de afdoening daarvan.

Artikel 9

Deze regeling treedt in werking op 27 juni 2014 in en geldt voor onbepaalde tijd.