



KLACHTENREGLEMENT MM-Mentorschap

Artikel 1

In deze regeling wordt verstaan onder:

- Bedrijf: MM-Mentorschap, een handelsnaam van Money Managers VOF. MM-Mentorschap is de handelsnaam van een organisatie welke actief is als professioneel mentor;
- De directie: De directie van MM-Mentorschap / Money Managers bestaande uit de heer S. van Bommel, de heer P.M. Maters en mevrouw M.E.C. Maters-Post;
- Mentor: Mevrouw M.E.C. Maters-Post, mentor namens MM-Mentorschap;
- Medewerker: Een medewerker in dienst van MM-Mentorschap (Money Managers VOF), anders dan de directie;
- Beschermingsmaatregel: Door de rechtbank ingesteld bewind en/of mentorschap of ondercuratelestelling;
- Klager: Persoon die de klacht kan indienen. Een klacht kan worden ingediend door degene die gerechtigd is de rechtbank om instelling van een beschermingsmaatregel te verzoeken als bedoeld in artikel 379, eerste en tweede lid, van Boek 1 van het Burgerlijk Wetboek
- Horus: brancheorganisatie waarbij MM-Mentorschap is aangesloten
- Cliënt: degene op wie één of meer van de beschermingsmaatregelen van toepassing is;
- Bezwaar: een mondeling of schriftelijk ter kennis van het bedrijf gebrachte uiting van onvrede over de wijze van uitvoering van de beschermingsmaatregel;
- Klacht: een schriftelijk en uitdrukkelijk als klacht bij het bedrijf ingediende uiting van onvrede over wijze van uitvoering van de beschermingsmaatregel.

Artikel 2

Deze regeling geldt uitsluitend voor cliënten van MM-Mentorschap.

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 één jaar voor indiening heeft plaatsgevonden

Artikel 6

Klachten worden zo spoedig mogelijk doch uiterlijk binnen 6 weken behandeld door de directie. 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 de directie, schriftelijk op de hoogte gesteld dat de klacht kan worden voorgelegd aan branchevereniging Horus of aan de toezichthoudende kantonrechter.

Artikel 7

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

Artikel 8

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 1 januari 2021 en geldt voor onbepaalde tijd.