

= Algemene bepalingen =

Artikel 1 - Definities

In deze regeling wordt verstaan onder:

1. beschermingsmaatregelen: curatele, bewind of mentorschap.
2. branchevereniging: de branchevereniging Vereniging Wettelijke Vertegenwoordigers (VeWeVe, www.veweve.nl), waarbij Meesters Van Dijck zich heeft aangemeld.
3. cliënt: een natuurlijke persoon voor wie Meesters Van Dijck een beschermingsmaatregel uitvoert
4. klacht: een schriftelijke uiting van ongenoegen over verrichte werkzaamheden, handelen of nalaten van handelen door Meesters Van Dijck.
5. klachtenregeling: "Klachtenregeling uitvoering beschermingsmaatregelen Meesters Van Dijck".
6. klager: degene die gerechtigd is de beschermingsmaatregel te verzoeken (zie toelichting bij deze klachtenregeling).
7. Meesters Van Dijck: het bureau dat de beschermingsmaatregelen curatele, bewind en mentorschap uitvoert onder de naam van Meesters Van Dijck, als onderneming ingeschreven in het handelsregister van de Kamers van Koophandel onder nummer 5156882.
8. uitvoerder: degene die de beschermingsmaatregel daadwerkelijk uitvoert onder de naam van Meesters Van Dijck, en rekening en verantwoording aflegt over de vermogensbestanddelen van de natuurlijke persoon die door de rechtbank onder bescherming van Meesters Van Dijck is gesteld.
9. vervanger: degene die, ter ondersteuning en vervanging van de uitvoerder, werkzaamheden uitvoert onder verantwoordelijkheid van de uitvoerder.

Artikel 2 - Bereik van de klachtenregeling

Deze klachtenregeling geldt uitsluitend voor een klager in de zin van deze regeling. Een klager kan zich ter zake van de klacht laten vertegenwoordigen en/of bijstaan.

= Klacht: wijze van indienen en behandeling =

Artikel 3 - Indienen klacht

Een klacht kan uitsluitend schriftelijk worden ingediend per (gewone) post op het adres van Meesters Van Dijck (Parelmoervlinder 19, 1113 KV Diemen).

Artikel 4 - Inhoud klacht

1. De klacht moet ten minste zijn voorzien van:
 - a. de naam van de klager, en
 - b. het woonadres van de klager (indien afwijkend ook verblijfplaats vermelden), en
 - c. een duidelijke omschrijving van de klacht in de Nederlandse taal, en van de feiten en omstandigheden waar de klacht betrekking op heeft;
 - d. een duidelijke vermelding van de datum of periode waarop de klacht betrekking heeft;
 - e. een dagtekening en een handtekening van de klager.
2. Indien klager zich laat vertegenwoordigen door een gemachtigde, dan dient tevens een schriftelijke volmacht te worden overlegd.

Artikel 5 - Ontvangstbevestiging klacht

Meesters Van Dijck bevestigt de ontvangst van de klacht schriftelijk aan de klager binnen tien werkdagen na datum van ontvangst van de klacht.

Artikel 6 - Behandeling van de klacht

De klacht wordt in behandeling genomen met inachtneming van het volgende:

1. Meesters Van Dijck nodigt de klager uit voor een gesprek waarin de klager wordt gehoord over de klacht. Vanuit de zijde van Meesters Van Dijck neemt de uitvoerder deel aan dit gesprek, alsook de vervanger indien de klacht op de vervanger betrekking heeft.
2. Bij het onderzoek naar de klacht en de behandeling daarvan gaat Meesters Van Dijck met afweging van alle feiten en omstandigheden na of de gedraging waarover is geklaagd in strijd is met:
 - a. wettelijke voorschriften of regelingen geldend voor Meesters Van Dijck
 - b. het kwaliteitsprotocol van de branchevereniging
 - c. de statuten of reglementen van de branchevereniging
 - d. de vereiste zorgvuldigheid
 - e. de redelijkheid en billijkheid
3. Indien het voor de beoordeling en afhandeling van de klacht noodzakelijk is bij derden informatie op te vragen, dan zal Meesters Van Dijck dit doen met inachtneming van de nodige zorgvuldigheid.
4. Meesters Van Dijck stelt de klager schriftelijk en gemotiveerd in kennis van de bevindingen van het onderzoek naar de klacht en verklaart de klacht (gedeeltelijk) gegrond of ongegrond:
 - a. bij een (gedeeltelijk) gegrond verklaarde klacht wordt aangegeven welke de stappen en/of maatregelen naar aanleiding van klacht en de bevindingen zijn of worden ondernomen,
 - b. bij een ongegrond verklaarde klacht wordt een toelichting verstrekt.
5. Indien klager, dan wel een cliënt financiële schade heeft geleden door onjuist handelen van Meesters Van Dijck, dan treedt de beroepsaansprakelijkheidsverzekering van Meesters Van Dijck in werking. De afhandeling van een claim ter zake wordt overgedragen aan de verzekeraar.
6. Meesters Van Dijck handelt de klacht af binnen een termijn van uiterlijk zes weken na ontvangst van de klacht.
7. Indien klager van mening is dat Meesters Van Dijck de klacht niet naar behoren heeft afgehandeld of ten onrechte (gedeeltelijk) ongegrond heeft verklaard, dan staan klager de volgende mogelijkheden open:
 - a. klager kan zich wenden tot de branchevereniging.
De branchevereniging heeft een eigen klachtenregeling. Van deze regeling maakt deel uit dat klager bij het indienen van een klacht een bedrag verschuldigd is, welk bedrag wordt terugbetaald indien de klacht gegrond wordt verklaard.
 - b. klager kan zich wenden tot de rechtbank die de beschermingsmaatregel heeft ingesteld.

= Klacht: wanneer niet (verder) in behandeling te nemen =

Artikel 7 - Niet (verder) in behandeling nemen van een klacht

1. Een klacht wordt niet in behandeling genomen, dan wel niet verder afgehandeld als:
 - a. de klacht niet voldoet aan de minimale vereisten die aan het indienen zijn gesteld (artikel 4, 1^e lid) zoals een anoniem ingediende klacht, of
 - b. de klacht betrekking heeft op een gedraging die langer dan zes maanden voor ontvangst van de klacht heeft plaatsgevonden, of
 - c. klager zich voor of tijdens de behandeling van de klacht met dezelfde klacht tot de rechter heeft gewend.
2. Van het niet in behandeling nemen, dan wel het niet verder afhandelen van een klacht wordt de klager schriftelijk in kennis gesteld binnen een termijn van drie weken na ontvangst van de klacht, dan wel na kennisneming van een door klager in gang gezette gerechtelijke procedure.

= Slotbepalingen =

Artikel 8 - Inwerkingtreding klachtenregeling

Deze klachtenregeling treedt in werking op 15 maart 2015.

Bijlage Klachtenregeling uitvoering beschermingsmaatregelen Meesters Van Dijk

Toelichting bij artikel 1 lid 5 op de definitie van *klager*

Uit het Burgerlijk Wetboek

Klager bij curatele

Artikel 379

1. De curatele kan worden verzocht door de betrokken persoon, zijn echtgenoot, zijn geregistreerde partner dan wel andere levensgezel, zijn bloedverwanten in de rechte lijn en in de zijlijn tot en met de vierde graad, degene die ingevolge [artikel 253sa](#) of [253t](#) het gezag over de betrokken persoon uitoefent, zijn voogd, zijn bewindvoerder als bedoeld in [titel 19](#) en zijn mentor als bedoeld in [titel 20](#).
2. De curatele kan voorts worden verzocht door het openbaar ministerie en door de instelling waar de betrokkene wordt verzorgd of die aan de betrokkene begeleiding biedt. In het laatste geval wordt in het verzoekschrift tevens vermeld waarom de in het eerste lid genoemde personen - bloedverwanten in de zijlijn in de derde en vierde graad daaronder niet begrepen - niet tot indiening van een verzoek zijn overgegaan.

Klager bij bewind

Artikel 432

1. Instelling van het bewind kan worden verzocht door de rechthebbende, zijn echtgenoot, zijn geregistreerde partner dan wel andere levensgezel, zijn bloedverwanten in de rechte lijn en in de zijlijn tot en met de vierde graad, degene die ingevolge [artikel 253sa](#) of [253t](#) het gezag over de rechthebbende uitoefent, zijn voogd, zijn curator als bedoeld in [titel 16](#) en zijn mentor als bedoeld in [titel 20](#). In het in [artikel 431, derde lid](#), bedoelde geval kan het bewind uitsluitend worden verzocht door de rechthebbende.
2. Instelling van het bewind kan voorts worden verzocht door het openbaar ministerie en door de instelling waar de rechthebbende wordt verzorgd of die aan de rechthebbende begeleiding biedt. Instelling van een bewind wegens verkwisting of het hebben van problematische schulden kan tevens worden verzocht door het college van burgemeester en wethouders van de gemeente waar de rechthebbende woonplaats heeft. In beide laatste gevallen vermeldt het verzoekschrift tevens waarom de in het eerste lid genoemde personen - bloedverwanten in de zijlijn in de derde en vierde graad daaronder niet begrepen - niet tot indiening van een verzoek zijn overgegaan.

Klager bij mentorschap

Artikel 451

1. Het mentorschap kan worden verzocht door de betrokken persoon, zijn echtgenoot, zijn geregistreerde partner dan wel andere levensgezel, zijn bloedverwanten in de rechte lijn en die in de zijlijn tot en met de vierde graad, degene die ingevolge [artikel 253sa](#) of [253t](#) het gezag over de betrokken persoon uitoefent, zijn voogd, zijn curator of zijn bewindvoerder als bedoeld in [titel 19](#) van dit boek. In het in [artikel 450, derde lid](#), van dit boek bedoelde geval kan het mentorschap uitsluitend worden verzocht door de betrokkene.
2. Het mentorschap kan, behoudens in het in [artikel 450, derde lid](#), bedoelde geval, voorts worden verzocht door het openbaar ministerie en door de instelling waar de betrokkene wordt verzorgd of die aan de betrokkene begeleiding biedt. In het laatste geval wordt in het verzoekschrift tevens vermeld waarom de in het eerste lid genoemde personen - bloedverwanten in de zijlijn in de derde en vierde graad daaronder niet begrepen - niet tot indiening van een verzoek zijn overgegaan.