



## Klachtenreglement

### Artikel 1

- **Opdrachtnemer**  
Rigter Sociaal & Financieel Dienstverlenend te Steenderen, rechtspersoon die formeel optreedt als bewindvoerder/ budgetbeheerder / curator over de vermogensbestanddelen van natuurlijke personen.
- **Klager:** Persoon die een financiële relatie heeft met Rigter Sociaal & Financieel Dienstverlenend, hetzij door onderbewindstelling, ondercuratelestelling of middels een andere overeenkomst (client). Tevens degene die gerechtigd is de curatele te verzoeken als bedoeld in artikel 379, eerste en tweede lid,
- **Bezwaar**  
Een mondelinge of schriftelijke ter kennis van opdrachtnemer gebrachte uiting van onvrede over de dienstverlening door opdrachtnemer.
- **Klacht**  
Een schriftelijke en als klacht bij opdrachtnemer ingediende uiting van onvrede over de dienstverlening van opdrachtnemer.
- **Branchevereniging**  
De bestuursleden van de Branchevereniging HORUS te Nieuwerkerk aan den IJssel.

### Artikel 2

Indien er tussen een klager en opdrachtnemer een geschil is ontstaan over de wijze waarop door laatstgenoemde is omgegaan met de materiële belangen van de cliënt zal in eerste instantie door opdrachtnemer getracht worden het geschil in onderling overleg op te lossen. Is de klager niet tevreden gesteld dan kan hij/zij een bezwaar of klacht indienen bij Rigter Sociaal & Financieel Dienstverlenend.

### Artikel 3

1. Indien een geschil niet op de in artikel 2 omschreven wijze wordt opgelost, heeft de klager het recht een klacht in te dienen met betrekking tot:
  - a. de wijze waarop opdrachtnemer met de materiële belangen is omgegaan;
  - b. de uitvoering van de tussen cliënt en opdrachtnemer gesloten overeenkomst;
  - c. de wijze van bewindvoering of curatorschap door opdrachtnemer.
2. Binnen 8 dagen na ontvangst van de klacht zal opdrachtnemer van ontvangst daarvan mededeling doen aan de klager.
3. Anonieme klachten worden niet in behandeling genomen.
4. Deze regeling geldt uitsluitend voor cliënten van Rigter Sociaal & Financieel Dienstverlenend en degene die gerechtigd is de curatele te verzoeken als bedoeld in artikel 379, eerste en tweede lid.

#### **Artikel 4**

1. De opdrachtnemer hoort de klager met een klacht en zal trachten tot een voor klager redelijke oplossing te komen.
2. Behandeling van de klacht vindt onder geheimhouding plaats. De opdrachtnemer kan, indien wenselijk, ook anderen horen. Dit uitsluitend na toestemming vooraf van klager.
3. Beide partijen kunnen zich tijdens de behandeling van de klacht doen bijstaand door een ander.

#### **Artikel 5**

1. Binnen 4 weken na ontvangst van de klacht neemt de opdrachtnemer een schriftelijke en gemotiveerde beslissing.
2. De klager ontvangt uiterlijk 8 dagen nadat de beslissing genomen is een schriftelijke motivatie van de beslissing.

#### **Artikel 6**

Indien klager de door opdrachtnemer genomen beslissing niet accepteert zal opdrachtnemer de klacht en aangeboden oplossing doorzenden naar de Branchevereniging HORUS. Klager ontvangt hiervan mededeling. Klager is voor het in behandeling nemen van de klacht door de Branchevereniging HORUS kosten verschuldigd welke door klager vooraf aan de Branchevereniging HORUS voldaan moeten worden. Daarnaast kan klager zijn klacht voorleggen aan de toezichthoudende kantonrechter.

#### **Artikel 7**

1. De wijze van behandeling van de klacht wordt bepaald door de Branchevereniging HORUS met in achtneming van:
  - a. de Branchevereniging HORUS hoort klager en opdrachtnemer tenzij de Branchevereniging HORUS van oordeel is dat de klacht niet ontvankelijk of ongegrond is. De Branchevereniging HORUS deelt dit schriftelijk mee aan klager en opdrachtnemer;
  - b. indien binnen één maand na voorlegging van de klacht geen oplossing is bereikt zal de Branchevereniging HORUS gemotiveerd en schriftelijk over de klacht beslissen.
2. De Branchevereniging HORUS gaat na of de gedragingen waarover geklaagd is:
  - a. in strijd met een wettelijk voorschrift of een voor de opdrachtnemer geldende regeling zijn;
  - b. in overeenstemming is met de dienstverlening waartoe de opdrachtnemer zich heeft verbonden en/of na afweging van alle feiten en omstandigheden in redelijkheid toelaatbaar is.
3. De Branchevereniging HORUS kan de klacht niet-ontvankelijk, gegrond of ongegrond verklaren. Van de beslissing wordt terstond een afschrift gezonden aan de klager en opdrachtnemer.

**Artikel 8**

Een klacht wordt niet in behandeling genomen of de behandeling wordt gestaakt als de klager zich vóór of tijdens de behandeling ter zake van dezelfde klacht tot de kantonrechter of een andere burgerlijke rechter heeft gewend.

**Artikel 9**

De opdrachtnemer archiveert de afgedane bezwaren en klachten en rapporteert daarover jaarlijks aan de Branchevereniging HORUS.

Dit reglement is van kracht met ingang van 1 januari 2015 en voor onbepaalde tijd.