



## KLACHTENREGLEMENT ProCure

### Artikel 1

In deze regeling wordt verstaan onder:

- De organisatie: ProCure, het kantoor dat zich bezig houdt met beschermingsbewind, budgetbeheer en mentorschap
- Cliënt: een natuurlijk persoon die door de rechter onder bewind/mentorschap wordt/is gesteld en waarvan ProCure als bewindvoerder of mentor is aangesteld.
- Bewindvoerder : ProCure, het kantoor dat zich bezig houdt met de uitvoering van het bewind ten behoeve van cliënt.
- Mentor : ProCure, het kantoor dat zich bezig houdt met de uitvoering van het mentorschap ten behoeve van cliënt.
- Klager: Client/ rechthebbende of diens vertegenwoordiger die een klacht heeft (Conform Besluit kwaliteitseisen curatoren, beschermingsbewindvoerders en mentoren artikel 6)
- Bezwaar: Bedenking die wordt geuit door de rechthebbende over het handelen of nalaten van handelen door ProCure.
- Klacht: Uiting van ontevredenheid door de rechthebbende over een bewezen dienst of bejegening door ProCure.

### Artikel 2

De regeling is bedoeld voor rechthebbende of de vertegenwoordiger daarvan die het oneens is met handelen of nalaten daarvan door de organisatie. De bedoeling van de regeling is het oplossen van het geschil en verbetering van de werkwijze.

### 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 4 weken behandeld door de eigenaar van de organisatie. 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 organisatie 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 1 september 2020 en geldt voor onbepaalde tijd.