Klachtenreglement Kompas Zuidlaren

Algemene bepalingen

Artikel 1
In deze regeling wordt verstaan onder:
- Kompas Zuidlaren; de rechtspersoon die formeel optreedt als bewindvoerder, curator of inkomensbeheerder over de vermogensbestanddelen van natuurlijke personen;
- Directie; de directie van Kompas Zuidlaren welke behelst is met de algemene leiding, strategievorming van de organisatie en aansturing van de medewerkers;
- Klachtencommissie; een commissie bestaande uit medewerkers van Kompas Zuidlaren die behelst is met de afhandeling van ingediende bezwaren en klachten;
- Medewerker; ieder andere medewerker van Kompas Zuidlaren dan de directeur en het management;
- Cliënt; een rechthebbende waarvan de vermogensbestanddelen onder bewind, onder curatele of inkomensbeheer zijn gesteld en voor wie Kompas Zuidlaren benoemd is tot bewindvoerder, curator of met wie Kompas Zuidlaren een overeenkomst van opdracht heeft gesloten;
- Bezwaar; een schriftelijk ingediende uiting van onvrede over de dienstverlening van Kompas Zuidlaren;
- Klacht; een schriftelijk en uitdrukkelijk als klacht bij Kompas Zuidlaren ingediende uiting van onvrede over de dienstverlening van Kompas Zuidlaren.

Artikel 2
Een klacht kan ingediend worden door een van de volgende personen:
- Een cliënt van Kompas Zuidlaren. Dit betekent dat je gebruikmaakt van onze diensten, zoals bewindvoering, curatele of mentorschap;
- Een namens de cliënt optredende wettelijk vertegenwoordiger. Dit betekent dat je officieel bevoegd bent om voor en namens de cliënt te spreken, bijvoorbeeld een gemachtigde of een bewindvoerder, curator of mentor;
- Iemand die betrokken is bij hoe wij onze taken uitvoeren. Dit zijn de personen die ook bevoegd is om een bewind of curatele aan te vragen, het gaat hier dus specifiek om de volgende personen:
    - Echtgenoot, geregistreerd partner of andere levensgezel van de cliënt
    - Bloedverwant in de rechte lijn, hiermee wordt bedoeld een ouder, kind, grootouder of kleinkind van de cliënt
    - Bloedverwant in de zijlijn tot en met de vierde graad, hiermee wordt bedoeld een broer, zus, oom, tante, neef, nicht of achterneef of achternicht van de cliënt
    - Het Openbaar Ministerie
    - Een instelling waar de cliënt wordt verzorgd of die de cliënt begeleidt, zoals een zorginstelling, verpleeghuis.

Artikel 3
Bezwaren en klachten kunt u schriftelijk aanbieden bij:
Klachtencommissie Kompas Zuidlaren
Postbus 17 – 9470 AA Zuidlaren
klachtencommissie@kompaszuidlaren.nl

Bezwaren

Artikel 4
Een bezwaar wordt door de klachtencommissie binnen 10 werkdagen voorzien van een reactie. Binnen 20 werkdagen is een bezwaar volledig behandeld. De klachtencommissie heeft het mandaat van de directie om in overleg met de cliënt het bezwaar af te handelen. De klachtencommissie zal in overleg met de cliënt het bezwaar telefonisch of schriftelijk proberen op te lossen.

Klachten

Artikel 5
Klachten worden terstond gemeld aan de klachtencommissie. Deze commissie stelt een onderzoek in, formuleert de klacht zo nodig nader, hoort de cliënt en tracht de klacht door bemiddeling op te lossen. Lukt dat, dan ontvangt de cliënt daarvan schriftelijk bericht. Indien de bemiddeling naar de mening van de cliënt een niet bevredigende oplossing biedt, zal de klachtencommissie de klacht, terstond nadat de cliënt heeft aangegeven dat de wijze van oplossing naar zijn/haar mening niet bevredigend is, bespreken met alle leden van de klachtencommissie.

Artikel 6
Een klacht wordt door de klachtencommissie binnen 10 werkdagen voorzien van een reactie. Binnen 20 werkdagen is een klacht volledig behandeld. De wijze van behandeling wordt bepaald door de klachtencommissie, echter met inachtneming van het volgende:

De klacht wordt in behandeling gegeven aan een commissielid dat niet direct is verbonden aan de dossier behandelende medewerker. De afgevaardigde van de klachtencommissie hoort de cliënt en de betrokken medewerker, tenzij de klachtencommissie unaniem van oordeel is dat de klacht kennelijk niet ontvankelijk of kennelijk ongegrond is. Het afgevaardigde klachtencommissielid deelt dat schriftelijk mede aan de cliënt en de betreffende medewerker en de overige leden van de klachtencommissie.

De klachtencommissie gaat na of de gedraging waarover is geklaagd:
- in strijd is met een wettelijk voorschrift of een voor Kompas Zuidlaren geldende regeling;
- in overeenstemming is met de dienstverlening waartoe Kompas Zuidlaren zich heeft verbonden en/of
- na afweging van alle feiten en omstandigheden in redelijkheid toelaatbaar is.

De klachtencommissie kan de klacht niet-ontvankelijk, gegrond of ongegrond verklaren. Wordt een klacht gegrond verklaart dan zal aan de klager gecommuniceerd worden wat de gevolgen zijn voor de dienstverlening en welke aanpassingen Kompas Zuidlaren in haar processen doorvoert zodat herhaling wordt voorkomen. Van de beslissing wordt terstond een afschrift gezonden aan de cliënt en de medewerker.

Artikel 7
Een klacht wordt niet in behandeling genomen of de behandeling wordt gestaakt als de cliënt zich voor of tijdens de behandeling van de klacht met betrekking tot de dezelfde klacht tot de Rechtbank heeft gewend.

Artikel 8
De klachtencommissie archiveert de afgedane klachten en houdt hiervan een registratie bij.

Artikel 9
De klachtencommissie neemt een klacht slechts eenmaal in behandeling.
Indien de cliënt van mening is dat de klachtencommissie van Kompas Zuidlaren geen bevredigend besluit heeft genomen ten aanzien van zijn/haar klacht, dan heeft de cliënt de door de wet in art. 1:444 BW gegeven mogelijkheid om zich bij de kantonrechter te beklagen over de werkwijze van bewindvoerder of curator.

Slotbepaling

Artikel 10
Alle bezwaren en klachten van cliënten zullen door Kompas Zuidlaren met strikte geheimhouding worden afgewikkeld. Indien het noodzakelijk is bij derden informatie op te vragen, zal vooraf toestemming aan de cliënt worden gevraagd.

Artikel 11
Deze regeling treedt in werking op 19 oktober 2026 en geldt voor onbepaalde tijd.