

Klachtenregeling Modus Vivendi

Artikel 1 Definitie

1. In deze regeling wordt verstaan onder:
 - a. De directie: de directie van Modus Vivendi of een door de directie aangewezen persoon.
 - b. Klager: de persoon die een klacht indient bij Modus Vivendi en niet werkzaam is bij Modus Vivendi.
 - c. Verweerder: de persoon tegen wie een klacht ingediend wordt.

Artikel 2 Klachtrecht

1. Een ieder heeft het recht om over de wijze waarop Modus Vivendi zich in een bepaalde aangelegenheid jegens hem heeft gedragen, bij de directie een klacht in te dienen. Onverlet het wettelijke recht zich tot de daartoe bevoegde instantie te wenden.
2. Een gedraging van een persoon, werkzaam bij Modus Vivendi, wordt aangemerkt als een gedraging van Modus Vivendi, voor zover deze gedraging aan Modus Vivendi kan worden toegerekend.
3. Onder personen werkzaam bij worden verstaan:
 - a. de werknemers en directie van Modus Vivendi, waaronder de bewindvoerders;
 - b. de stagiaires in opleiding die bij Modus Vivendi werkzaam zijn;
 - c. de overige, niet onder de vorige letters begrepen, bij Modus Vivendi werkzame personen.
4. Klachten kunnen uitsluitend schriftelijk worden ingediend.

Artikel 3 Klaagschrift

1. Een klaagschrift moet worden ondertekend en ten minste bevatten:
 - a. de naam en het adres van de indiener;
 - b. de dagtekening
 - c. een omschrijving van de gedraging waartegen de klacht is gericht en het tijdstip van de gedraging
 - d. Eventuele bewijsstukken
2. Klaagschriften, die niet gedagtekend zijn, worden geacht gedagtekend te zijn op de dag van ontvangst.
3. Indien het klaagschrift in een vreemde taal is gesteld en een vertaling voor een goede behandeling van de klacht noodzakelijk is, dient de indiener zorg te dragen voor een vertaling.
4. Indien de klager minderjarig is, respectievelijk onder curatele is gesteld, moet de klacht worden ondertekend door de met het gezag beklede ouder of voogd, respectievelijk de curator.

Artikel 4 Afdoening in der minne

1. In iedere fase van de klachtbehandeling kan de directie nagaan of de klager door middel van een informele afhandeling van zijn klacht tevreden gesteld kan worden.
2. Zodra de directie naar tevredenheid van de klager aan diens klacht tegemoet is gekomen, vervalt de verplichting tot het verder toepassen van deze regeling.

Artikel 5 Bijstand van klager

1. Een klager en degene op wiens gedragingen de klacht betrekking heeft kunnen zich door een gemachtigde laten bijstaan of laten vertegenwoordigen.
2. De directie kan van een gemachtigde een schriftelijke machtiging verlangen.
3. De directie kan bijstand of vertegenwoordiging door een persoon, tegen wie ernstige bezwaren bestaan, weigeren.
4. Het derde lid is niet van toepassing ten aanzien van advocaten en procureurs.

Artikel 6 Ontvangstbevestiging; door- en toezending en administratie

1. De directie bevestigt de ontvangst van het klaagschrift schriftelijk, binnen vijf werkdagen, onder mededeling van de datum van ontvangst van het klaagschrift en onder toezending van een afschrift van deze regeling.
2. De directie zendt een klaagschrift tot behandeling waarvan kennelijk een andere instantie bevoegd is, naar die instantie door onder gelijktijdige mededeling daarvan aan de indiener.
3. De directie zendt een klaagschrift dat niet voor hem bestemd is en dat ook niet wordt doorgezonden, zo spoedig mogelijk terug naar de indiener.
4. De directie zendt een afschrift van het klaagschrift en de daarbij meegezonden stukken aan degene op wiens gedraging de klacht betrekking heeft.
5. De directie kan besluiten het klaagschrift dat niet aan artikel 3, eerste, derde lid of vierde lid voldoet, niet te behandelen, mits de indiener in de gelegenheid is gesteld het klaagschrift binnen een door de directie te stellen termijn aan te vullen.
6. De directie registreert en administreert binnengekomen klaagschriften en zorgt voor een goede voortgangscntrole.

Artikel 7 Geen verplichting tot klachtbehandeling

1. De directie is niet verplicht de klacht te behandelen indien zij betrekking heeft op een gedraging:
 - a. waarover door de klager reeds eerder een klacht is ingediend die met inachtneming van deze regeling is afgedaan;
 - b. die langer dan zes maanden voor indiening van de klacht heeft plaatsgevonden.
2. De directie is niet verplicht de klacht te behandelen indien het belang van de klager dan wel het gewicht van de gedraging kennelijk onvoldoende is.
3. Van het niet in behandeling nemen van de klacht stelt de directie de klager zo spoedig mogelijk doch uiterlijk binnen vier weken na ontvangst van het klaagschrift schriftelijk in kennis.

Artikel 8 Gelegenheid tot horen

1. De directie stelt de klager en degene op wiens gedraging de klacht betrekking heeft in de gelegenheid te worden gehoord.
2. Van het horen van de klager kan worden afgezien indien de klacht kennelijk ongegrond is dan wel indien de klager heeft verklaard geen gebruik te willen maken van het recht te worden gehoord.
3. Van het horen wordt een verslag gemaakt.

Artikel 9 Behandeling en beslissing

1. De directie handelt de klacht binnen zes weken of, -indien aan het bepaalde in artikel 11, eerste lid toepassing wordt gegeven- binnen tien weken na de ontvangst van het klaagschrift af, tenzij de aard van de klacht een snellere afhandeling vereist.
2. De directie kan de behandeling voor ten hoogste vier weken verdagen. Van de verdaging wordt schriftelijk mededeling gedaan aan de klager en aan degene op wiens gedraging de klacht betrekking heeft.
3. Wanneer de klacht een lid van de directie betreft, neemt dit lid niet aan de behandeling van de klacht deel.
4. De directie, en indien artikel 11 lid 1 van toepassing is de klachtadviescommissie, behandelt / behandelen de klacht vertrouwelijk.

Artikel 10 Afdoening

1. De directie stelt de klager en degene op wiens gedraging de klacht betrekking heeft schriftelijk en gemotiveerd in kennis van de bevindingen van het onderzoek naar de klacht alsmede van de eventuele conclusies die het daaraan verbindt.
2. Indien vervolgens nog een klacht kan worden ingediend bij een persoon of college, aangewezen om klachten over degene op wiens gedraging de klacht betrekking heeft te behandelen, wordt daarvan bij de kennisgeving melding gemaakt.
3. De directie van Modus Vivendi kan de klacht en de uitkomst daarvan melden aan betrokken instanties zoals de rechtbank of sponsors. Hierover zal de klager schriftelijk bericht ontvangen.
4. De directie houdt zich het recht voor in bijzondere gevallen de klacht en de uitkomst daarvan niet te melden aan betrokken instanties, tenzij de klager hier nadrukkelijk om verzoekt.
5. Wanneer een klacht ingediend wordt door een klager waarop de wet Schuldsanering Natuurlijke Personen van toepassing is, zal de klacht altijd gemeld worden bij de betrokken rechter-commissaris.

Artikel 11 Klachtadviescommissie

1. De directie kan in bijzondere gevallen de klachtadviescommissie met de advisering over een klacht belasten. In dat geval zijn de artikelen 12 en 13 van toepassing.
2. De klachtenadviescommissie bestaat uit een voorzitter en ten minste twee leden.
3. De directie benoemt de leden van de klachtadviescommissie, alsmede hun plaatsvervangers.
4. Degene op wiens gedraging de klacht betrekking heeft, maakt geen deel uit van de klachtadviescommissie.
5. De directie kan de klachtadviescommissie alleen algemene aanwijzingen geven.

Artikel 12

1. Zodra de directie besluit de klachtadviescommissie in te schakelen deelt de directie degene op wiens gedraging de klacht betrekking heeft, alsmede de klager, mee dat een klachtadviescommissie met de advisering over de klacht is belast.
2. Het horen geschiedt door de klachtadviescommissie.
3. De klachtadviescommissie kan het horen aan de voorzitter of een lid opdragen.

4. De klachtadviescommissie beslist over de toepassing van artikel 8, tweede lid.
5. De klachtadviescommissie zendt een rapport van bevindingen, vergezeld van het advies en eventuele aanbevelingen, aan de directie.
6. Het rapport bevat het verslag van het horen.

Artikel 13

Indien de conclusies van de directie afwijken van het advies van de klachtadviescommissie, wordt in die conclusies de reden voor die afwijking vermeld en wordt het advies meegezonden met de kennisgeving, bedoeld in artikel 10, eerste lid.

Artikel 14 Registratie

De directie van Modus Vivendi draagt zorg voor registratie van de bij haar ingediende schriftelijke klachten.

Artikel 15 Citeertitel, bekendmaking en inwerkingtreding

1. Deze regeling kan worden aangehaald als klachtenregeling van Modus Vivendi.
2. De klachtenregeling wordt op verzoek toegezonden.
3. De directie geeft melding van het bestaan van deze regeling middels een publicatie op haar internetsite.
4. De klachtenregeling treedt in werking met ingang van 1 januari 2005, voor alle klachten die worden ingediend.
5. Deze klachtenregeling maakt deel uit van de uit [het lidmaatschap van de Branchevereniging voor Professionele Bewindvoerders en Inkomensbeheerders \(BPBI\)](#) voortvloeiende verplichting tot het opstellen van een integraal klachtenregeling.

Aldus vastgesteld te Zwijndrecht op 1 september 2011.

Klaagschriften kunnen gericht worden aan:

Modus Vivendi
T.a.v. Klachtenprocedure
Stationsplein 1
3331 LL Zwijndrecht