

Klachtenregeling SFFAA

Algemene bepalingen

Artikel 1

In deze regeling wordt verstaan onder:

De organisatie SFFAA
KVK nummer 65171810

Bewindvoerder: degene die het bewind daadwerkelijk uitvoert en daarvoor rekening en verantwoording aflegt.

Cliënt: een persoon die bij SFFAA onder bewind gesteld is.

Klacht: een schriftelijke uiting van onvrede over de dienstverlening van de organisatie.

Artikel 2

Deze regeling geldt uitsluitend voor cliënten van SFFAA. Zij kunnen zich bij indiening en behandeling van klachten door iemand laten vertegenwoordigen en/of bijstaan.

Klachten

Artikel 3

1. Een klacht kan worden ingediend door het invullen van het klachtenformulier, dat op de website te downloaden is. Dit formulier kan worden gestuurd naar: SFFAA, Kaatsweg 14, 9305 TA Roderesch
2. Een klacht wordt binnen 7 werkdagen na ontvangst in behandeling genomen door de bewindvoerder of diens vervanger. Deze formuleert de klacht zo nodig nader. De cliënt ontvangt een ontvangstbevestiging.
3. De bewindvoerder bepaalt de wijze van behandeling, echter met inachtneming van het volgende:
 - a. De bewindvoerder hoort de cliënt in persoon of telefonisch.
 - b. De bewindvoerder lost de klacht zo mogelijk direct op.
 - c. Indien de klacht niet direct op te lossen is, wordt de klacht in onderzoek genomen, de cliënt wordt hiervan schriftelijk op de hoogte gesteld.
 - d. Het onderzoek neemt maximaal 3 weken in beslag.
 - e. Het onderzoek wordt uitgevoerd door een van de bewindvoerders waarmee SFFAA samenwerkt, zodat de klacht op objectieve wijze onderzocht kan worden.
4. Bij de behandeling van de klacht gaat de bewindvoerder na of de klacht:
 - a. In strijd is met een wettelijk voorschrift of een voor de organisatie geldende regeling.
 - b. In overeenstemming is met de dienstverlening waartoe de organisatie zich heeft verbonden en/of
 - c. Na afweging van alle feiten en omstandigheden in redelijkheid toelaatbaar is.
5. De klager wordt schriftelijk en gemotiveerd in kennis gesteld van de bevindingen van het onderzoek naar de klacht, evenals van de eventueel verdere maatregelen die naar aanleiding van de bevindingen genomen zijn of zullen worden.

Artikel 5

1. Een klacht hoeft niet in behandeling te worden genomen, indien het een gedraging en/of uitlating betreft die langer dan een jaar voor indiening van de klacht heeft plaatsgevonden.
2. Van het niet in behandeling nemen van de klacht wordt de klager binnen een termijn van 2 weken na ontvangst van de klacht, schriftelijk in kennis gesteld.

Geheimhoudingsplicht

Artikel 6

Alle betrokkenen zijn tot geheimhouding verplicht. Dit betekent dat zij alle informatie waarvan zij in, of in verband met, de uitoefening van hun functie kennis dragen niet verder bekend zullen maken dan strikt noodzakelijk is voor de uitvoering van hun taken zoals deze zijn vastgelegd in dit Reglement.

Archivering

Artikel 7

SFFAA is verantwoordelijk voor het archiveren van de afgedane klachten; dit zal worden bijgehouden in een klachtendossier. Waar mogelijk zal de werkwijze worden aangepast om dergelijke klachten in de toekomst te voorkomen.

Slotbepalingen

Artikel 8

Een klacht wordt niet in behandeling genomen of de behandeling wordt gestaakt als de cliënt zich voor of tijdens de behandeling terzake van dezelfde klacht tot de kantonrechter of een andere burgerlijke rechter heeft gewend.

Artikel 9

Deze regeling treedt in werking op 1 maart 2018 en geldt voor onbepaalde tijd. Aan deze regeling wordt bekendheid gegeven door publicatie op de website.

2. Klacht indienen bij de VeWeVe branchevereniging

Als de klacht niet naar tevredenheid is opgelost is er een mogelijkheid de klacht na behandeling voor te leggen aan de geschillencommissie van de NBPB. De VeWeVe is de branchevereniging voor bewindvoerders. U kunt op de website zien hoe deze procedure in zijn werk gaat.

3. Klacht indienen bij de kantonrechter

Het is ook mogelijk uw klacht schriftelijk kenbaar te maken bij de kantonrechter. De kantonrechter is degene aan wie een bewindvoerder verantwoording af moet leggen. De kantonrechter zal de klacht onderzoeken en indien nodig een zitting plannen om hoor en wederhoor te plegen bij zowel de cliënt als de bewindvoerder.

Klachtenregeling VeWeVe

Voor Bewindvoerders, Curatoren en Mentoren gelden wettelijke eisen en verplichtingen. Deze zijn neergelegd in Boek 1 van het Burgerlijk Wetboek (BW). Op grond van artikel 1:383/435/452, zevende lid, BW dienen curatoren, bewindvoerders en mentoren die drie of meer personen onder hun hoede hebben, aan bij algemene maatregel van bestuur te stellen kwaliteitseisen te voldoen. De betreffende algemene maatregel van bestuur is het Besluit kwaliteitseisen curatoren, beschermingsbewindvoerders en mentoren (Stb. 2014, 46). Bewindvoerders, curatoren en mentoren zijn op grond van dit besluit verplicht om een klachtenregeling te hebben. Leden van de VeWeVe dienen in dat kader van een door vereniging ingestelde klachtenprocedure gebruik te maken. Daarvoor dient de hiernavolgende regeling.

1. BEGRIPSBEPALINGEN

Vereniging:

De Vereniging Wettelijke Vertegenwoordigers.

Bestuur:

Het bestuur van de vereniging.

Lid:

Lid van de vereniging, waarover een klacht is ingediend. Cliënt: Een natuurlijk persoon waarover een lid tot curator, bewindvoerder of mentor is benoemd.

Klacht:

Een schriftelijke uiting van ongenoegen over werkzaamheden, een gedraging dan wel over een nalaten van een lid.

Klachtencommissie:

De commissie die is belast met het onderzoek naar klachten.

Klager: Degene die een klacht heeft ingediend.

Onderneming:

Het organisatorisch verband waarbinnen het bedrijf van het lid wordt uitgeoefend.

Partijen: De klager en het lid.

Secretaris: Een natuurlijk persoon die door het bestuur beschikbaar is gesteld met als taak de klachtencommissie secretariael te ondersteunen.

2. INDIENENKLACHT

2.1. Bevoegdheid

Tot het indienen van een klacht zijn cliëntenbevoegd. Een cliënt kan zich bij het indienen van een klacht laten bijstaan door een gemachtigde.

2.2. Wijze van indiening

De klacht moet schriftelijk worden ingediend bij de secretaris van de klachtencommissie. Onder een schriftelijke klacht wordt mede verstaan een klacht, die via digitale weg wordt ingediend.

2.3. Inhoud klacht

Een klacht bevat ten minste:

- de naam, het adres en de woonplaats van de klager;
- de naam, het adres en de woon-of vestigingsplaats van het lid;
- een duidelijke omschrijving van de klacht in de Nederlandse taal en van de feiten en omstandigheden, waar de klacht betrekking op heeft;
- een dagtekening en ondertekening door de klager;
- een duidelijke vermelding van de datum waarop de klacht aan het lid kenbaar is gemaakt en beschrijving van hetgeen het lid met de klacht heeft gedaan.

2.4. Personen

Een klacht kan betrekking hebben op in de onderneming van het lid werkzame personen.

2.5. Verschuldigd bedrag

Het bestuur heeft de mogelijkheid om vast te stellen dat bij het indienen van een klacht een bedrag is verschuldigd. Indien het bestuur van deze mogelijkheid gebruik heeft gemaakt, wordt het bedrag jaarlijks opnieuw vastgesteld.

2.6. Schriftelijke stukken

De klacht dient zo veel mogelijk te worden voorzien van schriftelijke stukken.

2.7. Gemachtigde

Indien een cliënt zich bij het indienen van een klacht laat vertegenwoordigen door een gemachtigde dient een schriftelijke volmacht te worden overgelegd, tenzij deze persoon al een wettelijke vertegenwoordigingsbevoegdheid heeft.

2.8. Ontvangstbevestiging

De secretaris bevestigt binnen een week de ontvangst van de klachtschriftelijk aan de klager en informeert de klager over de verdere procedure.

3. ONTVANKELIJKHEID

3.1. Beoordeling

De secretaris beoordeelt of de klacht ontvankelijk is en pleegt hiertoe overleg met de voorzitter van de klachtencommissie.

3.2. Niet-Ontvankelijkheid

Een klacht is niet-ontvankelijk indien:

- de klacht niet is gericht tegen een lid
- de klacht voorafgaande aan de indiening niet ter kennis is gebracht van het lid en het lid geen redelijke termijn is gegeven om op de klacht te reageren
- de klacht ook bij de kantonrechter dan wel een ander (arbitraal) gerecht is ingediend
- niet is voldaan aan de in Hoofdstuk 2 opgenomen vereisten.

3.3. Hersteltermijn

Indien de secretaris van oordeel is dat de klacht niet-ontvankelijk is, stelt hij de klager binnen vier weken na ontvangst van de klacht hiervan op de hoogte. De secretaris geeft de klager een redelijke termijn om de redenen van niet-ontvankelijkheid te herstellen (voor zover dit mogelijk is), of te motiveren waarom naar het oordeel van de klager de klacht wel ontvankelijk is. De secretaris helpt de klager zo nodig bij het (her)formuleren van de klacht.

3.4. Beslissing niet-ontvankelijkheid

Indien de klacht ook na de hersteltermijn naar het oordeel van de secretaris niet-ontvankelijk blijft, verzoekt de secretaris de klachtencommissie om een definitieve beslissing te nemen. De beslissing wordt aan klager gezonden en in afschrift aan het lid waartegen de klacht is ingediend.

4. KLACHTENCOMMISSIE

4.1. Benoeming

De leden en plaatsvervangende leden van de klachtencommissie worden op bindende voordracht van het bestuur door de algemene ledenvergadering van de vereniging benoemd. De leden van de klachtencommissie wijzen uit hun midden een voorzitter aan.

4.2. Onafhankelijkheid

De leden van de klachtencommissie zijn op geen enkele wijze, noch direct of indirect, zakelijk en/of persoonlijk betrokken bij een of meer leden van de vereniging, dan wel bij de onderneming van een of meer leden of bij de in de onderneming van leden werkzame personen.

4.3. Behandeling klacht

De klachtencommissie behandelt een klacht met drie leden of plaatsvervangende leden. Indien de voorzitter van de klachtencommissie niet aanwezig is, treedt één van de andere leden op als voorzitter.

4.4. Zittingstermijn

De leden van de klachtencommissie worden benoemd voor een periode van drie jaar. Na afloop van deze termijn kunnen zij opnieuw worden benoemd voor een periode van drie jaar.

4.5. Ontslag

De voorzitter en de leden kunnen op ieder moment ontslag nemen of ontslagen worden. De afgetreden of ontslagen voorzitter en leden blijven hun functie vervullen totdat in hun opvolging is voorzien, tenzij dit in redelijkheid niet verwacht kan worden dan wel dit in redelijkheid niet mogelijk is.

5. BEHANDELING KLACHT

5.1. In kennis stelling

De secretaris stelt het lid door toezending van een afschrift in kennis van de klacht.

5.2. Samenstelling dossier

De secretaris draagt ten behoeve van de behandeling van de klachtzorg voor de samenstelling van een klachtendossier, bestaande uit:

- de (her)geformuleerde klacht
- samenvatting van de feiten en omstandigheden, die tot de klacht hebben geleid
- de stukken die op de klachtbetrekking hebben
- alle terzake gevoerde correspondentie met partijen en derden

5.3. Onderzoek en informatie

De secretaris heeft de bevoegdheid om ten behoeve van de samenstelling van het klachten dossier een onderzoek in te stellen en hiertoe alle informatie in te winnen en stukken op te vragen bij partijen en derden. Indien de secretaris niet alle informatie kan verkrijgen vermeldt hij dit in het klachtendossier.

5.4. Privacy

De secretaris houdt bij het opvragen van informatie rekening met de privacy van betrokkenen en kan zo nodig betrokkenen vragen om toestemming voor het opvragen van informatie.

5.5. Toezending dossier

De secretaris zendt een afschrift van het dossier aan partijen.

5.6. Verweer

Het lid wordt in de gelegenheid gesteld om te reageren op de klacht en om daartegen schriftelijk verweer te voeren.

5.7 Termijn verweer

Dit verweer dient zo spoedig mogelijk, echter uiterlijk 30 dagen na ontvangst van het dossier, door het lid bij de secretaris te zijn ingediend. De secretaris zendt een afschrift van het verweer aan klager.

5.8. Horen

Partijen worden in de gelegenheid gesteld om de klacht en het verweer ten overstaan van de klachtencommissie mondeling toe te lichten. De secretaris stelt hiertoe zo spoedig mogelijk, in overleg met partijen een datum en tijdstip vast.

5.9. Afzien van horen

Indien beide partijen schriftelijk te kennen hebben gegeven geen mondelinge behandeling te wensen kan de klachtencommissie hiervan afzien. De klachtencommissie zet, indien van het horen van partijen wordt afgezien, vervolgens de behandeling op basis van het voorliggende dossier voort.

5.10. Mediation

De klachtencommissie kan besluiten om, op kosten van één dan wel beide partijen, een onafhankelijke mediator te benoemen, die tot taak heeft om te onderzoeken of partijen alsnog in staat zijn om gezamenlijk een oplossing te vinden voor de klacht. Hiertoe dienen beide partijen zich uitdrukkelijk bereid te verklaren.

5.11 Resultaat mediation

De mediator brengt omtrent de uitkomst van de mediation verslag uit aan de klachtencommissie, zonder daarbij de inhoud te vermelden van hetgeen is besproken met partijen. Indien de klacht naar aanleiding van de mediation wordt ingetrokken, eindigt daarmee de taak van de klachtencommissie.

5.12. Nadere informatie

De klachtencommissie is bevoegd om nadere informatie bij partijen op te vragen.

5.13. Termijn uitspraak

De klachtencommissie doet binnen 30 dagen na de mondelinge behandeling, het afzien daarvan of na het verkrijgen van de gevraagde nadere informatie, een uitspraak.

5.14. Toezending beslissing

Partijen en het bestuur worden zo spoedig mogelijk schriftelijk op de hoogte gesteld van de beslissing van de klachtencommissie.

5.15. Beslissing bij meerderheid

De klachtencommissie beslist bij meerderheid van stemmen.

5.16. Vervanging leden.

Indien ten aanzien van een lid van de klachtencommissie sprake is van feiten en omstandigheden waardoor getwijfeld zou kunnen worden aan de onpartijdigheid van dit lid, wordt dit lid voor de behandeling van de betreffende klacht vervangen door een plaatsvervangend lid.

6. UITSpraak KLACHTENCOMMISSIE

6.1. Beoordeling

De Klachtencommissie beoordeelt op basis van de inhoud van de klachten op basis van haar verdere bevindingen of de gedraging van het lid:

- in strijd is met op professionele curatoren, bewindvoerders en mentoren van toepassing zijnde wet
- en regelgeving;
- in strijd is met de inhoud van het geldende kwaliteitsprotocol van de vereniging;
- in strijd is met de statuten of reglementen van de vereniging;
- in strijd is met de door wettelijk vertegenwoordigers te betrachten zorgvuldigheid.

6.2. Gegrond/ongegrond

De klacht kan gegrond, gedeeltelijk gegrond of ongegrond worden verklaard.

6.3. Opleggen sancties

De klachtencommissie kan het lid de volgende sancties opleggen:

- een schriftelijke waarschuwing;
- een schriftelijke berisping;
- een ongeldig verklaring van een door het lid van de vereniging verkregen certificaat.

6.4. Advies aan het bestuur.

De klachtencommissie kan aan het bestuur adviseren om nadere maatregelen, zoals opgenomen in het kwaliteitsprotocol en de statuten van de vereniging, te treffen.

6.5. Publicatie

De klachtencommissie kan haar uitspraak gedurende een periode van maximaal een jaar op het openbaar deel van de website van de vereniging dan wel op andere wijze laten publiceren. Hierbij wordt de privacy van de klager in acht genomen. Voorts kan de bevoegde kantonrechter van de beslissing in kennis worden gesteld.

6.6. Ernst van het feit en historie

Bij het opleggen van een sanctie, het uitbrengen van het advies en de beslissing over publicatie dient de klachtencommissie rekening te houden met de ernst van hetgeen heeft plaatsgevonden en met eventueel eerder opgelegde sancties.

6.7. Acceptatie uitspraak

Het lid zal een sanctie opgelegd door de klachtencommissie als bindend accepteren tenzij fundamentele restbeginselen zijn geschonden. Hoger beroep is niet mogelijk.

7. WETTELIJKE RECHTEN

Deze Klachtenregeling doet op geen enkele wijze afbreuk aan de rechten van Klager gebaseerd op wettelijke regelingen

8. GEHEIMHOUDING

De leden van het bestuur en van de klachtencommissie zijn, voor zover geen verband houdend met de uitvoering van de klachtenregeling, tot geheimhouding verplicht. Dit betekent dat zij alle in het kader van deze klachtenregeling verkregen informatie, niet verder bekend zullen maken dan strikt noodzakelijk is voor de uitvoering van hun taken, zoals deze zijn vastgelegd in deze klachtenregeling, het kwaliteitsprotocol en de statuten van de vereniging.

9. INWERKINGTREDING

Deze klachtenregeling treedt in werking op 1 april 2018. Met ingang van deze datum komt de Klachtenregeling 2017 te vervallen.

Aldus vastgesteld door de Algemene Ledenvergadering in haar vergadering van 28 januari 2016.