



## KLACHTENREGLEMENT

**Datum**

30 januari 2017

**Onderwerp**

Klachtenreglement

**Auteur**

Klachtencommissie

## BEGRIPSBEPALINGEN

- |                                  |   |
|----------------------------------|---|
| 1. Klacht:                       | Een schriftelijke en uitdrukkelijke als klacht ingediende uiting van onvrede over de dienstverlening van een bij de beroepsvereniging aangesloten wettelijke vertegenwoordiger. |
| 2. Wettelijke vertegenwoordiger: | Beschermingsbewindvoerder en/of mentor of curator.  |
| 3. Lid:                          | De bij de brachevereniging aangelosten leden, waaronder aspirant leden.   |
| 4. Klachtencommissie:            | Een vaste commissie van de beroepsvereniging die belast is met behandeling van de klachten.   |
| 5. Rechthebbende:                | De persoon die onder bewind danwel onder curatelestelling en/of mentorschap is onderworpen, of voorheen onderworpen is geweest.   |

### Artikel 1: Interne klachtenprocedure

1. Elk lid van de branchevereniging dient een interne klachtenprocedure te hebben. Het personeel en overige werkzame personen van het bij de vereniging aangesloten lid wordt geacht hiervan op de hoogte te zijn.
2. In het klachtenreglement van het lid is opgenomen dat de weg naar de klachtenprocedure van de branchevereniging enkel openstaat nadat de procedure bij het lid onvoldoende bevredigend resultaat voor de client heeft opgeleverd.
3. Voor zover niet anders is bepaald, worden begrippen in dezelfde betekenis gebruikt als in de statuten en het huishoudelijk reglement.

### Artikel 2: Taken NBWV bij een klacht

De taken zijn als volgt verdeeld:

1. Ambtelijk secretaris:
  - a. Treedt op als secretaris van de klachtencommissie;
  - b. Neemt de klachten in ontvangst;
  - c. Is belast met een eerste marginale toetsing van de klacht; en
  - d. Bereidt de door de Klachtencommissie te behandelen stukken voor.
2. Klachtencommissie:
  - a. Is belast met de inhoudelijke beoordeling van en besluitneming over de klacht;
  - b. Kan optreden als bemiddelaar tussen klager en lid;
  - c. Brengt advies uit aan het bestuur inzake een eventueel op te leggen sanctie; en
  - d. Draagt verantwoording voor het opstellen van het jaarverslag ten behoeve van het bestuur.
3. Het bestuur:
  - a. Neemt besluit over een op te leggen sanctie; en
  - b. Voert de sanctie uit.

### Artikel 3: Klachtindiening

1. Tot het indienen van een klacht zijn bevoegd:
  - a. De cliënten van leden c.q. hun wettelijke vertegenwoordiger.
  - b. Voormalige cliënten c.q. hun wettelijke vertegenwoordiger, mits de klacht is ingediend binnen een termijn van een jaar na het beëindigen van hun relatie het lid.
  - c. Erfgenamen van cliënten binnen een termijn van een jaar na het overlijden van de cliënt.
  - d. Leden van de vereniging voor zover hun klacht zich richt tegen het handelen in strijd met de statuten of het huishoudelijk reglement. De klacht dient te worden ingediend binnen zes maanden nadat de als klachtwaardig beoordeelde gebeurtenis zich heeft voorgedaan.
2. Enkel schriftelijk ingediende klachten worden in behandeling genomen door het verenigingsbureau. De klacht omvat:
  - a. De naam, het adres, de woon- of vestigingsplaats van zowel de klager als het betreffende lid.
  - b. De feiten en gronden waarop de klacht berust en de daarbij behorende bewijsstukken.
3. In geval de cliënt zich door een derde laat vertegenwoordigen dient hiervoor een volmacht te worden overlegd.
4. De ambtelijke secretaris bevestigt schriftelijk binnen twee weken de ontvangst van de klacht.
5. Indien nodig wordt aan klager een verklaring gevraagd waarin deze akkoord gaat met het opvragen van zijn dossier bij het lid waarover wordt geklaagd. Na ontvangst van de akkoordverklaring wordt de klachtenprocedure voortgezet.
6. Indien blijkt dat een ingediende klacht, voorafgaande aan de behandeling of tijdens de behandeling door de commissie, in der minne door betrokken partijen is geschikt en indien de commissie van mening is dat door deze minnelijke regeling de klacht op een verantwoorde manier is afgehandeld, zal de commissie deze klacht niet verder in behandeling nemen.

### Artikel 4: Ontvankelijkheid en voorbereiding

1. De ambtelijke secretaris stelt een summier onderzoek in naar de feiten en omstandigheden van de klacht, waarbij de klacht zo nodig nader wordt geformuleerd. Hij/zij beoordeelt of:
  - a. De klacht is gericht tegen een lid van de branchevereniging;
  - b. De klager eerst de interne klachtenprocedure van het betreffende lid doorlopen heeft;
  - c. De klager zich niet ter zake van dezelfde klacht tot de rechter heeft gewend.
2. De voorzitter van de klachtencommissie verklaart, na overleg met de ambtelijke secretaris, de klacht niet-ontvankelijk indien niet is voldaan aan de vereisten van het eerste lid onderdeel a, b of c.
3. De voorzitter van de klachtencommissie kan, in afwijking van het bepaalde in art. 3.1 en art. 4.1, besluiten om een klacht in behandeling te nemen indien er, gelet op de aard en de inhoud van de klacht, sprake is van een zwaarwegend belang voor de bij de klacht betrokken partijen of voor de branchevereniging.
4. De klager wordt zo spoedig mogelijk schriftelijk van een beslissing als bedoeld in leden 2 en 3 op de hoogte gesteld. Het lid op wie de klacht betrekking heeft ontvangt een afschrift van de beslissing.

## Artikel 5: behandeling door de klachtencommissie

1. De ambtelijke secretaris stelt het lid waar over geklaagd wordt in kennis van de klacht.
2. De voorzitter van de klachtencommissie wijst een lid van de klachtencommissie aan om een preadvies te formuleren voor de overige leden.
3. Het lid waarover is geklaagd en de klager zijn verplicht om binnen twee weken, nadat ze daartoe door de ambtelijke secretaris zijn uitgenodigd, gemotiveerd te reageren op gevraagde nadere informatie. Bij in gebreke blijven door hetzij het lid, hetzij de klager, zal de zaak op basis van de aanwezige stukken worden afgehandeld.
4. De klachtencommissie beoordeelt of de gedraging waarover geklaagd wordt:
  - a. In strijd is met op professionele wettelijke vertegenwoordigers van toepassing zijnde wet- en regelgeving.
  - b. In strijd is met de statuten, het huishoudelijk reglement van de branchevereniging, dit klachtenreglement of andere door de algemene ledenvergadering vastgestelde reglement.
  - c. In strijd is met de kwaliteit, professionaliteit, dienstverleningstandaard en werkprocessen waartoe het betreffende lid zich heeft verbonden.
  - d. In strijd is met de redelijkheid en de billijkheid.
5. Teneinde tot een afgenomen oordeel te kunnen komen bestudeert de commissie de klacht. Indien dat door de commissie wenselijk wordt geacht kunnen ook de klager en het betrokken lid worden gehoord. Dit horen kan ook telefonisch of via andere media gebeuren.
6. De commissie kan, indien dat wenselijk wordt geacht, informatie inwinnen bij derden die bij de klacht betrokken zijn. De voorzitter kan, als daar zwaarwegende gronden voor zijn, op eigen verzoek of op verzoek van het behandelde lid van de commissie, het auditrapport van het betrokken lid bij het bestuur opvragen. Te denken valt hierbij aan gevallen dat er sprake is van het voornemen van het beëindigen van het lidmaatschap van het lid.
7. De commissie doet de klacht zoveel mogelijk schriftelijk af.
8. De commissie kan besluiten de klacht niet-ontvankelijk, ongegrond, gedeeltelijk gegrond of gegrond te verklaren. Het besluit is met redenen omkleed.
9. De klager en het lid op wie de klacht betrekking heeft worden zo spoedig mogelijk schriftelijk op de hoogte gesteld van een beslissing als bedoeld in het voorgaande lid.
10. De commissie kan voorstellen doen om tot een oplossing van de klacht te komen indien er sprake is van een (gedeeltelijk)gegronde klacht.
11. Indien binnen 8 weken na (gedeeltelijk) gegrondverklaring van de klacht deze interventie niet slaagt, brengt de commissie verslag uit van haar bevindingen aan het bestuur en adviseert over een te maken maatregel.
12. Indien een lid van de klachtencommissie zelf direct of indirect partij is bij een klacht, treedt dit lid voor de behandeling van de betreffende klacht terug en wordt die klacht verder behandeld door de voorzitter van de commissie.
13. In het geval dat, nadat in een klacht door de commissie aan het bestuur is geadviseerd, binnen een jaar, dusdanige nieuwe informatie ter kennis komt van de commissie dat daardoor de inhoud van het advies aan het bestuur een andere strekking zou hebben gehad, is de commissie bevoegd om de betreffende klachtenprocedure zelfstandig te heropenen.

#### Artikel 6: sancties

1. Aan een lid tegen wie een klacht (gedeeltelijk) gegrond is verklaard, kan een sanctie worden opgelegd die kan bestaan uit:
  - a. Een schriftelijke waarschuwing in het geval van een niet ernstige overtreding.
  - b. Een interne audit, waarbij het lid binnen drie maanden het bestuur schriftelijk in kennis moet stellen van de getroffen maatregelen ter voorkoming van het klachtwaardige handel in de toekomst.
  - c. Een mondelinge berisping door het bestuur, of een vertegenwoordiger namens het bestuur, indien er binnen een jaar na het opleggen van een eerdere sanctie sprake is van een herhaling van een ernstige overtreding.
  - d. Ontneming van het lidmaatschap van de Branchevereniging in overeenstemming met de bepalingen in artikel 5 van de statuten in het geval van herhaaldelijke/structurele overtreding van wet- en regelgeving en/of het zeer ernstige karakter van de overtreding.
2. De sanctie kunnen, al dan niet in combinatie, worden opgelegd, afhankelijk van de zwaarte van de overtreding.
3. Als daartoe bijzondere gronden aanwezig zijn kan de commissie, onder opgave en motivering van die gronden, aan het bestuur adviseren om in het geheel geen, dan wel een minder zware sanctie op te leggen of geheel af te zien van het opleggen daarvan, als de beklagde het klachtenwaardige handelen of nalaten tot tevredenheid van de klager en voor de finale advisering door de commissie aan het bestuur, heeft hersteld
4. Het bestuur besluit tot het opleggen van een sanctie. Het besluit is met redenen omkleed waarbij de door de klachtencommissie in haar advies aan het bestuur genomen conclusie richtinggevend is. Het bestuur zal slechts gemotiveerd en met redenen onderbouwd van het advies van de commissie afwijken. De klager en het lid op wie de sanctie betrekking heeft worden zo spoedig mogelijk schriftelijk op de hoogte gesteld van deze beslissing.
5. De bij de vereniging aangesloten leden zullen deze sanctie als bindend accepteren. Beroep op de rechter is mogelijk conform het wettelijk daarover bepaalde.
6. Aan de behandeling van de sanctie door het bestuur dient in ieder geval te worden deelgenomen door de voorzitter, respectievelijk zijn plaatsvervanger en tenminste twee leden of plaatsvervangende leden. Indien een lid van het bestuur bij een klacht direct of indirect partij is, treedt dit lid voor de behandeling van de sanctie terug.

#### Artikel 7 : geheimhouding

Het bestuur, de leden van de klachtencommissie en de medewerkers van het verenigingsbureau 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.

#### Artikel 8: jaarverslag

1. Over het afgelopen kalenderjaar brengt e klachtencommissie voor 1 oktober van het daarop volgende jaar schriftelijk verslag uit aan het bestuur.
2. In het jaarverslag word in ieder geval het volgende opgenomen:
  - a. De samenstelling van de commissie;
  - b. Het aantal ingediende klachten;
  - c. De beslissing van de commissie naar aanleiding van de ingediende klachten.
3. Het bestuur maakt het verlag bekend in de eerstvolgende algemene ledenvergadering.

#### Artikel 9: slotbepaling

1. Dit reglement treed in werking op de eerste dag volgend op de dag waarop het door de algemene ledenvergadering is vastgesteld.

Aldus vastgesteld door de algemene ledenvergadering in haar vergadering van 30 januari 2017