

# Klachtenregeling Stichting Adesse

## Algemene bepalingen

### Artikel 1 Begripsbepalingen

In deze regeling wordt verstaan onder:

<b>De Stichting:</b>	Stichting Adesse gevestigd, Euroweg 2C, 9351 EN Leek.
<b>Raad van Toezicht:</b>	Raad van Toezicht van Stichting, belast met beleidsbepaling en controle van de Stichting;
<b>Bestuur:</b>	Bestuur van Stichting, belast met de beleidsuitvoering, eindverantwoordelijkheid en dagelijkse leiding van de Stichting;
<b>Bewindvoerder:</b>	Een personeelslid van de Stichting dat tot Bewindvoerder is opgeleid, optreedt als aanspreekpunt voor de cliënt en de dienstverlening van de Stichting voor de cliënt uitvoert;
<b>Medewerker:</b>	Ieder ander personeelslid van de Stichting dan Bestuurder en Bewindvoerder;
<b>Cliënt(e) of wettelijk vertegenwoordiger:</b>	Een natuurlijk persoon die met de Stichting een overeenkomst heeft gesloten, of een onderbewindgestelde bij wie de Stichting tot Bewindvoerder is benoemd;
<b>Bezwaar:</b>	Een uiting van onvrede over de dienstverlening van de Stichting danwel behandeling of bejegening door een Medewerker die (nog) niet tot een Klacht heeft geleid;
<b>Klacht:</b>	Een schriftelijk en uitdrukkelijk als Klacht bij de Stichting ingediende uiting van onvrede over de dienstverlening van de Stichting dan wel behandeling of bejegening door een Medewerker;
<b>Brancheorganisatie:</b>	Branchevereniging voor Professionele bewindvoerders en Inkomensbeheerders;
<b>Cliënt:</b>	De cliënt met wie de Stichting een Overeenkomst is aangegaan.
<b>Overeenkomst:</b>	De overeenkomst tussen de Cliënt en de Stichting.

### Artikel 2 Doelstellingen

De Klachtenregeling stelt zich tot doel:

1. De Cliënt in de gelegenheid te stellen zijn onvrede kenbaar te maken over alle zaken die de dienstverlening van de Stichting aan de Cliënt betreft, nadat is gebleken dat de aanleiding tot een Bezwaar of Klacht niet in samenwerking met de Medewerker en/of Bewindvoerder tot een bevredigende oplossing is gebracht.
2. De bewaking en bevordering van de kwaliteit van de dienstverlening door middel van het formuleren van aanbevelingen op grond van de behandelde Bezwaren of Klachten.
3. De bewaking en bevordering van het naleven van de regelingen die vastgesteld zijn door de Stichting en bij de Brancheorganisatie.
4. Het vertrouwen in de Stichting, haar personeel en de dienstverlening te laten voortbestaan door het oplossen van de Klacht en het lerende karakter ervan.

### Artikel 3 Ontvankelijkheid van Bezwaren en Klachten

1. Deze regeling geldt uitsluitend voor een Cliënt danwel diens wettelijk vertegenwoordiger. Deze kan zich bij de indiening en behandeling van Bezwaren en Klachten door iemand laten vertegenwoordigen en/of bijstaan.
2. De Klacht dient betrekking te hebben op onvrede over de dienstverlening van de Stichting dan wel behandeling of bejegening door een Medewerker van de Stichting.
3. De Klacht mag niet later ingediend zijn dan één jaar na het ontstaan van de aanleiding tot de Klacht.
4. Alle voor de behandeling van de Klacht relevante documenten, eventueel waarvoor toestemming van de Cliënt nodig is, dienen door de Cliënt bij indiening van de Klacht aan de Stichting beschikbaar te worden gesteld.

5. Een Klacht over de beslissing van de Stichting ten aanzien van een Klacht, dient binnen twee maanden na dagtekening te zijn ingediend.
6. Indien een Klacht niet voldoet aan de vormvereisten uit deze regeling, is de Stichting bevoegd een Klacht niet ontvankelijk te verklaren als gevolg waarvan de Klacht niet in behandeling wordt genomen.
7. Op de Klachten en de behandeling van de Klacht zijn van toepassing het Nederlands recht, de reglementen van de Brancheorganisatie (hh-reglement en klachtenreglement BPBI) en de algemene voorwaarden en mogelijke overige reglementen van de Stichting.

#### **Artikel 4 Toetsingskader**

Een Klacht of Bezwaar wordt getoetst of deze:

- a. In strijd is met een wettelijk voorschrift of een voor de Stichting of Brancheorganisatie geldende regeling;
- b. In overeenstemming is met de dienstverlening waartoe de Stichting zich contractueel heeft verbonden;
- c. Na afweging van alle feiten en omstandigheden in redelijkheid al dan niet toelaatbaar is.

#### **De Klachtenprocedure**

##### **Bezwaren**

#### **Artikel 5**

Een mondeling of schriftelijk geuit Bezwaar wordt binnen een termijn van 15 werkdagen behandeld door de Medewerker die het dossier van de Cliënt beheert. De Medewerker dient de Cliënt uit te nodigen voor een nadere toelichting van het Bezwaar en zal vervolgens trachten in onderling overleg tot overeenstemming te komen. Indien niet tot overeenstemming wordt gekomen brengt de Medewerker het Bezwaar ter kennis van het Bestuur. Het Bestuur behandelt het Bezwaar nadat de Cliënt over zijn Bezwaar is gehoord en tracht daarbij tevens via overleg tussen de bij de klacht betrokkenen het Bezwaar op te lossen danwel weg te nemen. De Cliënt ontvangt schriftelijk bericht van de wijze waarop het Bezwaar door het Bestuur is behandeld alsmede een gemotiveerd standpunt inzake het Bezwaar. De Cliënt wordt alsdan tevens gewezen op de mogelijkheid van het indienen van een Klacht. Indien de Cliënt zich niet in dit standpunt kan vinden is de Cliënt bevoegd een Klacht bij de Raad van Toezicht in te dienen.

#### **Artikel 6**

Van een Bezwaar legt betreffende Medewerker en het Bestuur een dossier aan. In dit dossier worden alle schriftelijke documenten opgenomen die relevant zijn voor de behandeling van het Bezwaar. Het Bestuur archiveert de behandelde Bezwaren en rapporteert daarover jaarlijks aan de Raad van Toezicht.

##### **Klachten**

#### **Artikel 7 Raad van Toezicht**

1. Ten behoeve van de behandeling van de Klacht komt de Raad van Toezicht in voltallige vergadering bijeen.
2. De Raad van Toezicht vergadert zo dikwijls als nodig is voor een kwalitatief hoogwaardige en zorgvuldige behandeling van Klachten. De voorzitter roept de Raad van Toezicht bijeen.
3. De Raad van Toezicht neemt naar aanleiding van een Klacht een besluit bij gewone meerderheid van stemmen.

## **Artikel 8 Indienen Klacht**

1. Indien het Bezwaar niet naar tevredenheid van de Cliënt is behandeld is de Cliënt bevoegd een Klacht in te dienen bij de Raad van Toezicht van de Stichting.
2. Tot het indienen van een Klacht zijn bevoegd:
  - a. de Cliënten c.q. hun wettelijk vertegenwoordiger;
  - b. voormalige Cliënten c.q. hun wettelijk vertegenwoordiger binnen een termijn van een jaar na het beëindigen van de relatie met de Cliënt;
  - c. erfgenamen van Cliënten binnen een termijn van twee jaar na het overlijden van de Cliënt.
3. Een Klacht dient schriftelijk te worden ingediend en voorzien te zijn van de volgende gegevens:
  - a. Naam, adres en telefoonnummer van de indiener van de Klacht;
  - b. De datum van vermelding van de Klacht;
  - c. Een omschrijving van de Klacht;
  - d. Het Klachtregistratienummer van de behandeling door het Bestuur;
  - e. Gewenste oplossing(en);
  - f. Eventuele bewijsstukken;
  - g. Verklaring dat de Cliënt akkoord is dat de Raad van Toezicht de relevante dossiers bij de Stichting en eventuele andere instanties mag inzien en dat de Raad van Toezicht de Medewerkers van de Stichting en eventuele andere instanties vragen mag stellen en/of verklaringen mag vragen.
4. Indien de Cliënt zich door een derde laat vertegenwoordigen dient hiervoor een volmacht te worden overgelegd. Bij twijfel over wilsbekwaamheid van de Cliënt met betrekking tot het afgeven van de volmacht, is de Raad van Toezicht bevoegd met medewerking van de Client een aanvullende verklaring van een onafhankelijk arts of psychiater te eisen.
5. De voorzitter van de Raad van Toezicht stuurt binnen 15 werkdagen na ontvangst van de Klacht een ontvangstbevestiging aan de Cliënt en het Bestuur, voorzien van een omschrijving van de wijze waarop de Klacht wordt behandeld.

## **Artikel 9 Ontvankelijkheid en voorbereiding Klachtenprocedure bij Raad van Toezicht**

1. De voorzitter van de Raad van Toezicht stelt een marginaal onderzoek in naar de feiten en omstandigheden van de Klacht, waarbij de Klacht zo nodig nader wordt geformuleerd. De voorzitter beoordeelt of:
  - a. de Klacht gericht is tegen een Medewerker of het Bestuur van de Stichting danwel een handelen of nalaten van laatstgenoemden.
  - b. De Cliënt eerst vooromschreven bezwarenprocedure heeft doorlopen;
  - c. De Cliënt zich niet terzake van dezelfde Klacht tot de Kantonrechter of een andere burgerlijke rechter heeft gewend.
  - d. De voorzitter van de Raad van Toezicht legt een dossier aan van de Klacht. In dit dossier worden alle schriftelijke documenten opgenomen die relevant zijn voor de behandeling van de Klacht. De voorzitter dient de leden van de Raad van Toezicht op de hoogte te stellen van de Klacht en voorziet hen van een kopie van het Klachtdossier.
2. De voorzitter van de Raad van Toezicht is bevoegd in overleg met de secretaris van de Raad van Toezicht de Klacht niet ontvankelijk te verklaren indien niet voldaan is aan de vereisten van artikel 9, lid 1.
3. De Cliënt wordt zo spoedig mogelijk schriftelijk van een beslissing als bedoeld in artikel 9, lid 2 op de hoogte gesteld.
4. Ter voorbereiding van de behandeling van de Klacht door de Klachtencommissie, draagt de voorzitter van de Raad van Toezicht zorg voor de samenstelling van het klachtdossier, met de op de Klacht betrekking hebbende stukken en een samenvatting van de feiten en omstandigheden die tot de Klacht hebben geleid.

## **Artikel 10 Behandeling door de Raad van Toezicht**

1. De Raad van Toezicht beoordeelt of het handelen of nalaten ten aanzien waarvan een Klacht is ingediend:
  - In strijd is met op professionele bewindvoerders en inkomensbeheerders van

- toepassing zijnde wet- en regelgeving;
- In strijd is met de Statuten van de Stichting, deze Klachtenregeling en het Reglement van Kwaliteit van de Stichting danwel door de Raad van Toezicht vastgestelde reglementen;
  - In strijd is met de dienstverleningsstandaard en werkprocessen van de Stichting en de contractuele afspraken tussen de Cliënt en de Stichting;
  - In strijd is met de redelijkheid en de billijkheid;
2. Teneinde in alle redelijkheid tot een gewogen oordeel te komen bestudeert de Raad van Toezicht het Klachtendossier en hoort zij zowel de Cliënt als de Medewerker en/of Bestuur op wie de Klacht betrekking heeft. De Raad van Toezicht hanteert hierbij het beginsel van hoor en wederhoor. Van gesprekken met de Cliënt en/of Bestuur worden verslagen opgesteld die ter kennis worden gebracht van Bestuur, de Cliënt en het Bestuur en/of Medewerker.
  3. Nadat de Cliënt en Medewerker en/of Bestuur zijn gehoord roept de voorzitter van de Raad van Toezicht hen op voor een mondelinge behandeling van de Klacht en neemt daarbij een redelijke termijn in acht.
  4. De Raad van Toezicht wint zonodig informatie in van derden die bij de Klacht betrokken zijn geweest. De Cliënt en de Medewerker en/of Bestuur worden van dergelijke informatie in kennis gesteld en krijgen gelegenheid hierop schriftelijk te reageren.
  5. De Raad van Toezicht kan besluiten de Klacht niet ontvankelijk, ongegrond, gedeeltelijk gegrond of gegrond te verklaren. Het besluit dient met redenen te zijn omkleed.
  6. De Cliënt en de Medewerker en/of Bestuur worden zo spoedig mogelijk schriftelijk van het besluit in kennis gesteld.
  7. De Raad van Toezicht tracht door middel van bemiddeling een oplossing te vinden voor de Klacht indien sprake is van een (gedeeltelijk) gegronde Klacht. De Raad van Toezicht is bevoegd te besluiten daartoe een Mediator in te zetten.
  8. Indien binnen 6 weken na (gedeeltelijk) gegrondverklaring van de Klacht de bemiddeling of mediation niet slaagt in een gezamenlijke oplossing, wijst de Raad van Toezicht de Cliënt op de mogelijkheid een Klacht in te dienen bij de Branchevereniging voor Professionele Bewindvoerders en Inkomensbeheerders.
  9. Indien de Klacht (gedeeltelijk) gegrond wordt verklaard is de Raad van Toezicht bevoegd de Medewerker dan wel het Bestuur op wie de Klacht betrekking had een waarschuwing op te leggen.

## Slotbepalingen

### **Artikel 11 Archivering**

1. Het Bestuur van de Stichting archiveert de behandelde Klachten en rapporteert daarover jaarlijks aan de Raad van Toezicht van de Stichting.
2. Het privacy reglement van de Stichting is van toepassing op het Klachtendossier en archivering daarvan.

### **Artikel 12 Geheimhouding**

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 deze regeling.

### **Artikel 13 Werking en wijzigingen**

1. De Stichting is bevoegd deze regeling eenzijdig te wijzigen.
2. Wijzigingen op deze regeling treden in na schriftelijk vaststellen door het Bestuur van de Stichting en na plaatsing van de regeling op de website van de Stichting.
3. De Bestuurder draagt er zorg voor dat de personeelsleden schriftelijk op de hoogte gesteld worden van het inwerkingtreden van deze regeling en van eventuele wijzigingen.

### **Artikel 14 Looptijd**

Deze regeling treedt in werking op 1 oktober 2011 en geldt voor onbepaalde tijd.