



# BUREAU TEN HOVE

BESCHERMINGSBEWINDVOERING

## Klachtenregeling VeWeVe 2018

### 1. BEGRIPSBEPALINGEN

Vereniging:	De Vereniging Wettelijke Vertegenwoordigers.
Bestuur:	Het bestuur van de vereniging.
Lid:	Lid van de vereniging, waarover een klacht is ingediend.
Clïënt:	Een natuurlijk persoon waarover een lid tot curator, bewindvoerder of mentor is benoemd.
Klacht:	1. Een schriftelijke uiting van ongenoegen over werkzaamheden, een gedraging dan wel over een nalaten van een lid. 2. Een op basis van artikel 3.3. geformuleerde, dan wel anderszins op schrift gestelde 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. INDIENEN KLACHT

#### 2.1. Bevoegdheid

Tot het indienen van een klacht zijn de volgende personen en organisaties bevoegd

- de cliënt
- zijn of haar echtgenoot/echtgenote, gereregistreerde partner of levensgezel/levensgezellin
- zijn of haar bloedverwanten in de rechte lijn of zijlijn tot en met de vierde graad
- degene die ingevolge artikel 253sa of 253tBoek 1 BW het gezag over een cliënt uitoefent
- zijn voogd
- de instelling waar de cliënt wordt verzorgd of die aan de cliënt begeleiding biedt
- in het geval van een bewind wegens verkwisting of vanwege het hebben van problematische schulden: het college van burgemeester en wethouders van de gemeente waarin de cliënt woonplaats heeft.

#### 2.2. Eerste instantie

Een klacht dient altijd eerst door klager bij het lid waarop de klacht betrekking heeft te zijn ingediend. Het lid nodigt de klager naar aanleiding van de klacht uit voor een gesprek. Pas nadat uit dit gesprek blijkt dat klager zich niet kan verenigen met de wijze waarop de klacht wordt afgedaan, dan wel dat het lid klager niet binnen de redelijke termijn van 6 weken heeft uitgenodigd en gesproken, kan klager een klacht bij de klachtencommissie indienen.

#### 2.3. Gemachtigde

Een klager kan zich bij het indienen van een klacht laten bijstaan door een gemachtigde.

#### 2.4. Redelijke termijn

Een klacht dient binnen een redelijke termijn na het feit of de feiten waarop de klacht betrekking heeft te zijn ingediend.

#### 2.5. 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.

#### 2.6. 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.

#### 2.7. Personen

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

## **2.8. 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 en vermeld op de website.

## **2.9. Schriftelijke stukken**

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

## **2.10. 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.

## **2.11. Ontvangstbevestiging**

De secretaris bevestigt binnen een week de ontvangst van de klacht schriftelijk 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 zonedig 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**

Het bestuur benoemt de leden en plaatsvervangende leden van de klachtencommissie.

## **4.2. Onafhankelijkheid**

De leden van de klachtencommissie maken geen onderdeel uit, noch als medewerker, noch als bestuurder, noch als (mede)eigenaar van een of meer leden van de vereniging, dan wel van de onderneming van een of meer leden.

## **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. Benoemingstermijn**

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 danwel dit in redelijkheid niet mogelijk is.

## **4.6. Hoorzitting**

De klachtencommissie houdt tenminste vier keer per jaar zitting. Data en tijdstippen worden jaarlijks uiterlijk op 31 december van het voorafgaande jaar via publicatie op de website van de vereniging bekend gemaakt.



# BUREAU TEN HOVE

## BESCHERMINGSBEWINDVOERING

### 4.7. Extra zittingen

De klachtencommissie kan besluiten om extra zittingen te houden.

## 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 klacht zorg 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 klacht betrekking 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 klachtendossier 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 zonodig 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 - met inachtneming van de artikelen 4.6. en 4.7. - 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 af zien. 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 partijen verzoeken om tot mediation over te gaan. De klachtencommissie kan in dat kader een onafhankelijke mediator benoemen. De kosten van mediation worden, op verzoek van de klachtencommissie, door één dan wel beide partijen gedragen. De mediator heeft tot taak om te onderzoeken of partijen alsnog in staat zijn om gezamenlijk een oplossing te vinden naar aanleiding van de klacht.

### 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. Uitspraak op basis van aanwezige stukken

Indien een partij of beide partijen zonder naar het oordeel van de klachtencommissie geldige redenen

- reactietermijnen laten verstrijken
  - niet verschijnen bij een hoorzitting
  - gevraagde stukken niet of in onvoldoende mate verstrekken
- of anderszins niet aan hetgeen van de zijde van de commissie is gevraagd, niet voldoen, is de commissie bevoegd om op basis van de aldan aanwezige gegevens en stukken uitspraak te doen. De commissie kan voorts na het verstrijken van een gestelde termijn ingediende stukken buiten beschouwing laten.

#### **5.15. Toezending beslissing**

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

#### **5.16. Beslissing bij meerderheid**

De klachtencommissie beslist bij meerderheid van stemmen.

#### **5.17. 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 klacht en 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.

#### **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 en het lid 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 rechtsbeginselen 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



# BUREAU TEN HOVE

## BESCHERMINGSBEWINDVOERING

van de vereniging.

### **9. INWERKINGTREDING**

Deze klachtenregeling treedt met terugwerkende kracht per 1 januari 2018 in werking. Met ingang van deze datum is de Klachtenregeling 2016 komen te vervallen.

Aldus vastgesteld door de Algemene Ledenvergadering in haar vergadering van 13 maart 2018