

KLACHTEN REGLEMENT

**Branchevereniging voor
Professionele Bewindvoerders en
Inkomenbeheerders**

Versie 13 mei 2012

Klachtenreglement

Artikel 1 Algemeen

1. Elk lid van de branchevereniging behoort een interne klachtenprocedure te hebben. De in de organisatie van het lid werkzame personen zijn op de hoogte van die procedure.
2. In de beschrijving van de procedure is vastgelegd dat een beroep op het klachtenreglement van de Branchevereniging mogelijk is nadat de interne klachtenprocedure doorlopen is. De tekst hiervan zou als volgt kunnen luiden: "Indien de cliënt van mening is dat [naam organisatie] geen bevredigend besluit heeft genomen ten aanzien van zijn/haar klacht, dan heeft de cliënt de mogelijkheid om een klacht in te dienen bij de onafhankelijke klachtencommissie van de Branchevereniging voor Professionele Bewindvoerders en Inkomensbeheerders.
3. Overall waar in de navolgende artikelen over lid of leden wordt gesproken, dient hieronder tevens een aspirant lid of aspirant leden te worden verstaan.
4. Voor zover niet anders is bepaald, worden begrippen in dezelfde betekenis gebruikt als in de statuten, het huishoudelijk reglement en de kwaliteitsverordening van de branchevereniging.

Artikel 2 Taakverdeling

Bij de behandeling van een klacht zijn de taken als volgt verdeeld:

1. Een daartoe aangewezen medewerk(st)er van het **verenigingsbureau**:
 - I. Treedt op als ambtelijk secretaris van de klachtencommissie.
 - II. Neemt de klacht in ontvangst.
 - III. Toetst marginaal of de klacht ontvankelijk is.
 - IV. Bereidt de behandeling door de Klachtencommissie voor.
 - V. Stelt een werkdossier op voor de klachtencommissie.
2. De **klachtencommissie**:
 - I. Beoordeelt de klacht inhoudelijk en neemt een conclusie.
 - II. Kan besluiten tot bemiddeling tussen klager en lid/organisatie;
 - III. Adviseert het Bestuur ten aanzien van op te leggen sancties;
 - IV. Stelt een jaarverslag op.
3. Het **bestuur**:
 - I. Neemt een besluit over een op te leggen sanctie;
 - II. Voert de sanctie uit.

Artikel 3 Samenstelling en vergadering van de klachtencommissie

1. De commissie komt per vergadering met minstens drie leden of plaatsvervangende leden bijeen.
2. De leden en plaatsvervangende leden worden op bindende voordracht van het bestuur door de algemene ledenvergadering van de branchevereniging benoemd. De leden wijzen uit hun midden een voorzitter aan.
3. De voorzitter en de leden worden benoemd voor de periode van drie jaar. Na afloop van deze periode kunnen zij opnieuw worden benoemd.
4. De voorzitter en de leden kunnen op ieder moment ontslag nemen of door de algemene ledenvergadering worden ontslagen.
5. De aftredende voorzitter en leden blijven hun functie vervullen totdat in hun opvolging is voorzien.
De Klachtencommissie vergadert zo dikwijls als de voorzitter haar bijeenroept.

6. De Klachtencommissie beslist bij meerderheid van stemmen.

Artikel 4 Indienen klacht

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 met het lid.
 - c. Erfgenamen van cliënten binnen een termijn van een jaar na het overlijden van de cliënt.
2. Een klacht moet schriftelijk worden ingediend bij het verenigingsbureau. De klacht dient te bevatten:
 - a. De naam, het adres, de woon- of vestigingsplaats van zowel 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 overgelegd. Bij twijfel over de wilsbekwaamheid van de cliënt, met betrekking tot het afgeven van een volmacht, kan de commissie een aanvullende verklaring van een onafhankelijke deskundige verlangen.
4. De ambtelijk secretaris bevestigt schriftelijk binnen vier 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.

Artikel 5 Ontvankelijkheid en voorbereiding

1. De ambtelijk secretaris stelt een marginaal 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 ambtelijk secretaris, de klacht niet-ontvankelijk indien niet is voldaan aan de vereisten van het eerste lid onderdeel a, b, of c.
3. De klachtencommissie kan, in afwijking van het bepaalde in lid 1 onder b, besluiten een klacht in behandeling te nemen.
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.
5. Ter voorbereiding van de behandeling van de klacht door de klachtencommissie, draagt de ambtelijk secretaris zorg voor de samenstelling van een klachtdossier met de op de klacht betrekking hebbende stukken en een samenvatting van de feiten en omstandigheden die tot de klacht hebben geleid.

Artikel 6 Behandeling door de klachtencommissie

1. De ambtelijk secretaris stelt het lid waar over geklaagd wordt in kennis van de klacht.
2. De voorzitter van de klachtencommissie wijst één lid van de klachtencommissie aan om een preadvies te formuleren voor de overige leden.
3. Het lid waarover is geklaagd is verplicht om binnen twee weken, nadat het door de ambtelijk secretaris in kennis is gesteld, gemotiveerd te reageren op gevraagde nadere informatie, bij gebreke waarvan de zaak op basis van de aanwezige stukken zal worden afgehandeld.
4. De klachtencommissie beoordeelt of de gedraging waarover geklaagd wordt:

- a. In strijd is met op professionele bewindvoerders en inkomensbeheerders van toepassing zijnde wet- en regelgeving.
 - b. In strijd is met de statuten, het huishoudelijk reglement, het reglement van kwaliteit van de branchevereniging, dit klachtenreglement of andere door de algemene ledenvergadering vastgestelde reglementen.
 - 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 afgewogen oordeel te kunnen komen bestudeert de commissie het klachtdossier en beoordeelt op grond daarvan de voorgelegde 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.
 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 nemen maatregel.
 12. Indien een lid van de klachtencommissie zelf direct of indirect partij is bij een klacht, treedt dit lid vóór de behandeling van de betreffende klacht terug en wordt die klacht verder behandeld door de voorzitter van de commissie.

Artikel 7 Sancties

1. Aan een lid tegen wie een klacht (gedeeltelijk) gegrond is verklaard, wordt een sanctie opgelegd die kan bestaan uit:
 - a. Een schriftelijke waarschuwing in geval van een eerste, niet ernstige overtreding.
 - b. Een mondelinge berisping in een vergadering van het bestuur en het in kennis stellen daarvan van de bevoegde kantonrechter, indien sprake is van een herhaling of een ernstige overtreding.
 - c. Publicatie van de beslissing van de commissie op het openbare deel van de website voor de duur van 1 jaar en eventueel een andere wijze van publicatie, zulks met inachtneming van de privacy van klager en het in kennis stellen van de bevoegde kantonrechter hiervan in geval van herhaalde overtreding en/of het ernstige karakter van die 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. 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. De klager en het lid op wie de sanctie betrekking heeft worden zo spoedig mogelijk schriftelijk op de hoogte gesteld van deze beslissing.
3. De bij de vereniging aangesloten leden zullen deze sanctie als bindend accepteren. Beroep op de rechter is mogelijk conform het wettelijk daarover bepaalde.
4. 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 vóór de behandeling van de sanctie terug.

Artikel 8 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 9 Jaarverslag

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

Artikel 10 Slotbepaling

1. Dit reglement treedt 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 14 juni 2012.