

# KLACHTENREGLEMENT

## Inhoud

Klachtenregeling Sustineo Financiële Hulpverlening Januari 2019 .....	3
Waarom een klachtenregeling? .....	3
Doel van de klachtenregeling .....	3
Artikel 1 Definities .....	3
Artikel 2 Reikwijdte reglement .....	4
Artikel 3 Indienen bezwaar/ klacht .....	4
Artikel 4 Procedure behandeling klacht .....	5
Artikel 5 Ontvankelijkheid .....	5
Artikel 6 Geheimhouding.....	6
Artikel 7 Archivering klachten .....	6
Artikel 8 Geschillencommissie.....	6
Artikel 9 In werking treden klachtenregeling .....	6
Artikel 10 Wijzigingen.....	6

## Klachtregeling Sustineo Financiële Hulpverlening Januari 2019

### Waarom een klachtenregeling?

We hechten aan een goede relatie met onze klanten. We werken op basis van heldere afspraken. Afspraken die we nakomen. U mag van ons openheid, deskundigheid, betrouwbaarheid en zorgvuldigheid verwachten. Toch kan het voorkomen dat u als klant ergens ontevreden over bent. Een fout, een misverstand.

Klachten ontstaan vaak door misverstanden, die in een gesprek rechtgezet kunnen worden.

Als u ontevreden bent over de dienstverlening, is het zinvol om dit eerst met de bewindvoerder te bespreken.

Het is ook van belang voor de dienstverlening van de bewindvoerder om te weten dat u niet tevreden bent.

Uw klacht geeft hem de kans iets te herstellen en te verbeteren. Dat kan ook andere cliënten ten goede komen. We zouden het prettig vinden als u daar met ons over praat.

In eerste instantie met uw bewindvoerder. Mogelijk leidt dit al tot een oplossing. Blijft u desondanks met onvrede zitten, dan staat het u natuurlijk vrij een klacht in te dienen.

Soms kan het gebeuren dat we er samen niet uitkomen.

Dan zijn er voor u de volgende mogelijkheden.

- U kunt gebruik maken van de klachtenregeling zoals hieronder staat.
- Als u er met de klachtenregeling niet uitkomt kunt u de zaak voorleggen aan de geschillencommissie van de branchevereniging wettelijke vertegenwoordigers(NBWW).
- U kunt een brief sturen naar de kantonrechter.

### Doel van de klachtenregeling

- Om u als klant in de gelegenheid te stellen om een klacht over de dienstverlening van Sustineo Financiële Hulpverlening in te dienen.
- Verbetering van de kwaliteit van de dienstverlening door klachtenafhandeling en klachtenanalyse. Sustineo Bewindvoerders moedigt cliënten ook aan om suggesties tot verbetering aan ons door te geven.
- Het vastleggen van een procedure om klachten van cliënten binnen redelijke termijn op een constructieve wijze af te handelen.
- Behoud en verbetering van bestaande relaties door middel van een goede klachtenafhandeling.

### Artikel 1 Definities

De klachtregeling is van toepassing op alle werkzaamheden van Sustineo Financiële Hulpverlening.

In deze regeling wordt verstaan onder:

- De organisatie: Sustineo Financiële Hulpverlening
- Bewindvoerder: de natuurlijke persoon die het daadwerkelijke werkt uitvoert, de bewindvoerder die het bewind daadwerkelijk uitvoert en rekening en verantwoording daarvoor aflegt
- Medewerker: een persoon in dienst bij de organisatie. Iedere andere werknemer dan de bewindvoerder(s)
- Gedraging: Een besluit, een handeling of het nalaten van een handeling van budgetbeheerder of bewindvoerder bij haar werkzaamheden ingeschakelde personen.
- Klager: de persoon die een klacht indient
- Cliënt: de persoon waarvan de goederen onder bewind zijn gesteld bij Sustineo Financiële Hulpverlening, of de persoon die budgetbeheer uitvoert. Een onder bewind gestelde bij wie de organisatie tot bewindvoerder is benoemd
- Bezwaar: een geschil tussen een cliënt en zijn bewindvoerder, een mondeling of schriftelijke uiting van onvrede over de dienstverlening of een besluit.

- Geschil: Een mondelinge of schriftelijk uiting van onvrede door cliënt over de dienstverlening van de organisatie, waarvoor getracht wordt in onderling overleg een oplossing te vinden.
- Klacht: een schriftelijk of mondelinge als klacht bij bewindvoerder ingediende uiting van onvrede over de dienstverlening van de bewindvoerder. een schriftelijk en uitdrukkelijk als klacht bij de organisatie ingediende uiting van onvrede over de dienstverlening van de organisatie.

## Artikel 2 Reikwijdte reglement/ Wie

Deze regeling geldt uitsluitend voor cliënten van de organisatie Sustineo Financiële Hulpverlening. Zij kunnen zich bij indienen en behandeling van klachten en bezwaren door iemand laten vertegenwoordigen en/of bijstaan.

Tussen een cliënt en de bewindvoerder of medewerker van de organisatie kan een geschil ontstaan over de wijze waarop door laatstgenoemde is omgegaan met de materiële belangen van de cliënt, of over de bejegening van de cliënt door de organisatie. In eerste instantie zal dan door de bewindvoerder getracht worden het geschil zo spoedig mogelijk in onderling overleg op te lossen.

Omgekeerd kan de bewindvoerder of medewerker van de organisatie menen dat hij/zij niet correct wordt bejegend en/of cliënt zich niet aan de gemaakte afspraken houdt. Ook dan zal de bewindvoerder proberen dit in onderling overleg op te lossen. Als dit niet lukt, dan maakt hij hierover een aantekening in het dossier van cliënt en stelt de cliënt daarvan in kennis.

Tot het indienen van een bezwaar of klacht zijn bevoegd:

- a. De klant c.q. hun wettelijke vertegenwoordiger
  - b. Voormalige klanten c.q. hun wettelijke vertegenwoordiger, mits de klacht wordt ingediend binnen een termijn van 6 maanden na het beëindigen van het bewind / mentorschap.
  - c. Erfgenamen van een klant binnen een termijn van 1 jaar na het overlijden.
- De klachtenregeling blijft geldig tot 6 maanden na het afsluiten van dossiers van ex-clieënten.
  - De klachtenregeling geldt ook voor erfgenamen van cliënt binnen een termijn van 1 jaar na overlijden van cliënt.

Een klacht dient schriftelijk te worden ingediend en voorzien zijn van het volgende:

- naam, adres en BSN nr. van de klant
- De datum van indiening (binnen 6 maanden van het voorval).
- contactgegevens klant c.q. wettelijk vertegenwoordiger of erfgenaam
- vermelding van de bewindvoerder / mentor tegen wie de klacht is gericht
- Een omschrijving van de klacht, weergave/motivatie van de klacht en het tijdstip, zo mogelijk onderbouwd met bewijsmateriaal.
- Voorstel voor hoe de klacht kan worden opgelost.
- Handtekening van de rechthebbende/vertegenwoordiger van de rechthebbende en dagtekening.
- Klachten die niet gedagtekend zijn, worden geacht gedagtekend te zijn op de dag van ontvangst.

Hiervoor is een formulier te vinden op de website [www.sustineo.nl](http://www.sustineo.nl)

Mocht aan een van deze aspecten niet worden voldaan, dan kan de klacht niet in behandeling worden genomen. De cliënt ontvangt in dat geval binnen 2 weken bericht dat de klacht niet ontvankelijk is. Deze datum moet dus binnen 6 maanden na de datum van het voorval liggen.

## Artikel 3 Indienen bezwaar/ klacht/ Waar

Een bezwaar wordt maximaal binnen 28 dagen behandeld door de bewindvoerder die het dossier van de cliënt beheert. Deze tracht het bezwaar telefonisch of schriftelijk in overleg met de cliënt op te lossen. De cliënt ontvangt schriftelijk bericht van de wijze waarop het bezwaar is afgedaan. Is de cliënt niet tevreden gesteld, dan kan hij/zij een klacht indienen.

Een klacht kan worden ingediend door het invullen van het klachtenformulier, dat u bij de intake of instellingszitting in uw bezit heeft gekregen.

Een bezwaar kan zowel schriftelijk per post als per mail worden ingediend bij de bewindvoerder. Dit dient op het bezwaar te worden vermeld.

Behandeling van het bezwaar vindt niet in het openbaar plaats.

Bovenstaande gegevens zorgen er voor dat de klacht efficiënter wordt afgehandeld, echter zijn deze vormeisen niet bindend voor de afhandeling van de klacht m.a.w. ook al ontbreken bepaalde gegevens de klacht wordt alsnog in behandeling genomen.

Indien klager niet in staat is om een schriftelijke klacht in te dienen zal de mondelinge klacht conform dezelfde voorwaarden als een schriftelijke klacht in behandeling genomen worden.

#### Artikel 4 Procedure behandeling klacht

Bij de behandeling van de klacht gaat de bewindvoerder na of de klacht:

- In strijd is met een wettelijk voorschrift of een voor de organisatie geldende regeling.
- In overeenstemming is met de dienstverlening waartoe de organisatie zich heeft verbonden en/of
- Na afweging van alle feiten en omstandigheden in redelijkheid toelaatbaar is.
- Of de gedraging waarover is geklaagd in strijd is met een wettelijk voorschrift of een voor de organisatie geldende regeling
- In overeenstemming is met de dienstverlening waartoe de organisatie zich heeft verbonden
- Na afweging van alle feiten en omstandigheden in redelijkheid toelaatbaar is

Als cliënt met dezelfde klacht/bezwaar zich intussen heeft gewend tot de Rechtbank, zal de klachtenprocedure genoemd in artikel 3 worden stopgezet om reactie van dezelfde rechtbank af te wachten. Als deze reactie is ontvangen zal Sustineo Financiële Hulpverlening hierop binnen twee weken schriftelijk reageren.

Als er door de rechtbank wordt opgeroepen op een eventuele zitting te verschijnen zal hier gehoor aan worden gegeven.

#### Artikel 5 Ontvankelijkheid

Klachten worden zo spoedig mogelijk doch uiterlijk binnen 4 weken behandeld door de bewindvoerder. Deze stelt een onderzoek in, formuleert de klacht zo nodig nader, hoort de cliënt en tracht de klacht door bemiddeling op te lossen en deelt dit schriftelijk mede aan de cliënt.

Indien binnen 8 weken na indiening van de klacht geen oplossing is bereikt dan wordt de klager door de bewindvoerder schriftelijk op de hoogte gesteld dat de klacht kan worden voorgelegd aan de klachtcommissie van de NBWV of de toezichthoudende kantonrechter. Het klachtformulier van de branchevereniging is in te vullen via de website [www.nbwv.nl](http://www.nbwv.nl).

Een klacht wordt niet in behandeling genomen of de behandeling wordt gestaakt als:

- De cliënt zicht voor of tijdens de behandeling ter zake van dezelfde klacht tot de kantonrechter of een andere burgerlijke rechter heeft gewend.
- Het belang van de klager dan wel het gewicht van het gedrag naar redelijke maatstaven onvoldoende is.
- Het feit waartegen geklaagd wordt, langer dan 3 maanden voor indiening van de klacht heeft plaatsgevonden.
- Zij betrekking heeft op een klacht welke reeds eerder met inachtneming van deze regeling is afgedaan.
- De klacht anoniem is. Een anonieme klacht zal niet in behandeling worden genomen.
- Het besluit is met redenen omkleed.

#### Bezwaar of Klacht?

De inhoud van het bezwaar dient dezelfde punten te bevatten als genoemd in artikel 3, met dien verstande dat voor 'klacht' het woord 'bezwaar' gelezen dient te worden.

### Artikel 6 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. Indien het noodzakelijk is bij derden informatie op te vragen, zal vooraf toestemming aan de klant worden gevraagd.

### Artikel 7 Archivering klachten

De bewindvoerder archiveert de klachten in een centraal registratiesysteem. Zij houdt de aantekening van de klacht en van de afdoening daarvan. Waar mogelijk zal de werkwijze worden aangepast om dergelijke klachten in de toekomst te voorkomen.

De bewindvoerder archiveert de bezwaren en klachten, en de wijze van afhandeling. Per jaar wordt bijgehouden:

- \* Het aantal klachten/bezwaren.
- \* Het aantal klachten/bezwaren dat binnen 3 weken is afgehandeld.
- \* Het aantal klachten/bezwaren die gegrond zijn verklaard.

### Artikel 8 Geschillencommissie

Indien u het niet eens bent met de beslissing of de afhandeling van uw klacht, kunt u zich wenden tot de kantonrechter. U dient uw schrijven te richten aan de kantonrechter, ter attentie van het bewindsbureau van de rechtbank waar de onder bewindstelling is uitgesproken. Vermeldt bij voorkeur tevens uw BM nummer.

Als de klacht niet naar tevredenheid is opgelost is er een mogelijkheid de klacht na behandeling voor te leggen aan:

- De geschillencommissie van de NBWV
- 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.

### Artikel 9 In werking treden klachtenregeling

Deze regeling treedt in werking op 01 februari 2019 en geldt voor onbepaalde tijd en er is uitsluitend Nederlands recht van toepassing. Deze regeling kan worden aangepast indien voortschrijdend inzicht of wettelijke bepalingen erom vragen en maakt integraal onderdeel uit van de algemene voorwaarden van Sustineo Financiële Hulpverlening.

Sustineo Financiële Hulpverlening maakt het bestaan van deze klachtenregeling bekend middels een publicatie op haar website, door uitreiking tijdens de intake of uiterlijk voor de instellingszitting.

### Artikel 10 Wijzigingen

De organisatie is ten allen tijden gerechtigd om deze te wijzigen. Cliënten worden schriftelijk van de wijzigingen op de hoogte gesteld. Indien een klacht aanleiding is geweest voor een aanpassing in de werkprocessen, dan moet de curator, beschermingsbewindvoerder of mentor daarvan melding hebben gemaakt.

Aldus in tweevoud doorgenomen, opgemaakt, overeengekomen en ondertekend:

**Sustineo Financiële Hulpverlening**

**Cliënt**

Datum:

Datum:

Naam:

Naam:

Plaats:

Plaats:

Handtekening:

Handtekening:

Plaats: Linne

Datum: 22 Januari 2019

Ondertekend: