

# Klachtenreglement

**Datum**  
3 november 2016

**Onderwerp**  
Klachtenreglement

**Auteur**  
Klachtencommissie

**E- mail**  
[klachten@horus.nl](mailto:klachten@horus.nl)

Nederlandse  
Branchevereniging  
Wettelijke  
Vertegenwoordigers

## **Artikel 1 Algemeen**

1. Elk lid van Horus 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 Horus 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 Horus.
3. Overal waar in de navolgende artikelen over lid of leden wordt gesproken, dient hieronder tevens een eerstejaars lid of eerstejaars 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 Horus.

## **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 Horus 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 zorgen jaarlijks voor bevordering en instandhouding van kennis en kwaliteiten die benodigd zijn voor een goede uitoefening van hun taak. Jaarlijks zal er een evaluatie van het functioneren van de leden van de commissie door de voorzitter plaatsvinden.
5. Indien er naar de mening van de voorzitter aanleiding is tot het terugtreden van een lid van de commissie, zal deze het betreffende lid verzoeken zich terug te trekken, dan wel dit verzoek voorleggen aan het bestuur.
6. De voorzitter en de leden kunnen op ieder moment ontslag nemen of door de algemene ledenvergadering worden ontslagen.
7. 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.

## **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.
  - d. Leden van de vereniging voor zover hun klacht zich richt tegen het handelen in strijd met de statuten of het kwaliteitsverordening van de vereniging door medeleden.  
De klacht moet worden ingediend binnen zes maanden nadat de als klachtwaardig beoordeelde gebeurtenis heeft plaatsgevonden.
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 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 5 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. 4.1 en art. 5.1, 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.
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. Tevens voegt de ambtelijk secretaris een overzicht toe waaruit blijkt of er in het afgelopen jaar meerdere klachten zijn geweest over het lid en de wijze waarop deze klachten zijn afgehandeld.

## *Artikel 6 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 één 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 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. De voorzitter kan, als daar zwaarwegende gronden voor zijn, op eigen verzoek of op verzoek van het behandelende 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 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.
13. In het geval dat, nadat in een klacht door de commissie aan het bestuur is geadviseerd, binnen één 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 7 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 handelen 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 sancties 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 klachtwaardige 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 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 3 november 2016.