

Klachtenregeling Stichting Borgstaete (Versie 2014-1)

Algemene bepalingen

Artikel 1 Begripsbepalingen

In deze regeling wordt verstaan onder:

1. De Stichting:
Stichting Borgstaete, gevestigd te Velsen, kantoorhoudende aan de Dokweg 31 B, te IJmuiden;
2. Bestuur:
Zij die belast zijn met de dagelijkse leiding van De Stichting;
3. Bewindvoerder:
Een Medewerker van De Stichting die optreedt als aanspreekpunt voor de Cliënt en die de dienstverlening van De Stichting voor de Cliënt uitvoert;
4. Medewerker:
Iedere andere Medewerker van De Stichting dan de Bewindvoerder;
5. Brancheorganisatie:
Branchevereniging voor Professionele Bewindvoerders en Inkomensbeheerders (BPBI);
6. Cliënt(e):
Een natuurlijk persoon waarvan (een gedeelte van) het vermogen onder bewind is gesteld en over welke (gedeelte van het) vermogen De Stichting tot Bewindvoerder is benoemd, dan wel een natuurlijk persoon die met De Stichting een overeenkomst heeft gesloten;
7. Bezwaar:
Een schriftelijke ter kennis van De Stichting gebrachte uiting van onvrede over een schriftelijk besluit van De Stichting;
8. Klacht:
Een schriftelijk en uitdrukkelijk als klacht bij De Stichting ingediende uiting van onvrede over de dienstverlening dan wel behandeling door een Medewerker van De Stichting;
9. Voor zover niet anders is bepaald, worden begrippen in dezelfde betekenis gebruikt als in de Statuten, het Huishoudelijk Reglement en het Reglement van Kwaliteit van de Brancheorganisatie.

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 betreffen, nadat is gebleken dat de aanleiding tot de Klacht niet in samenwerking met de 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 Klacht of Klachten.

3. De bewaking en bevordering van het naleven van de regelingen die vastgesteld zijn in De Stichting en bij de Brancheorganisatie.
4. Het vertrouwen in De Stichting, haar Medewerkers en de dienstverlening te laten voortbestaan door het oplossen van de Klacht.

Artikel 3 Ontvankelijkheid van klachten

1. Deze regeling geldt uitsluitend voor een Cliënt van De Stichting. Zij 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 door een Medewerker van De Stichting
3. De klacht mag niet later ingediend zijn dan één jaar na ontstaansdatum.
4. Alle voor de afhandeling van de Klacht relevante documenten, eventueel waarvoor toestemming van de Cliënt voor nodig is, dienen beschikbaar te zijn en te worden gesteld.
5. Een Klacht over de beslissing van De Stichting over een Klacht dient binnen twee maanden na dagtekening van de beslissing bij De Stichting binnen te zijn.
6. Indien een Klacht niet voldoet aan de vormeisen uit deze regeling, kan een Klacht niet-ontvankelijk worden verklaard of de procedure worden gestaakt.
7. Op Klachten zijn slechts van toepassing het Nederlands recht, de reglementen van de Brancheorganisatie en de reglementen van De Stichting.
8. Als de Cliënt zich voor dezelfde Klacht ook tot een rechter heeft gewend, dan wordt de Klacht alleen in behandeling genomen als de Cliënt schriftelijk verklaard dat van rechtsvervolgning wordt afgezien als de Klacht naar tevredenheid is afgehandeld. In dat geval dient de Cliënt schriftelijk aan te geven wat door De Stichting gerealiseerd moet zijn om een Klacht naar tevredenheid af te handelen. De Stichting behoudt zich het recht voor om een dergelijke Klacht niet ontvankelijk te verklaren.

Artikel 4 Toetsingskader

1. Een Klacht of Bezwaar wordt getoetst aan 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 onderneming zich contractueel heeft verbonden;
 - c. na afweging van alle feiten en omstandigheden in redelijkheid toelaatbaar is.

De Klachtenprocedure

Artikel 5 Eerste melding Klacht (mondeling)

1. De Cliënt dient de Klacht eerst te bespreken met Medewerker op wie de Klacht betrekking heeft. Als de Klacht betrekking heeft op de dienstverlening van De Stichting dan dient de Cliënt de klacht eerst te bespreken met de Bewindvoerder.
2. De betrokken Medewerker of Bewindvoerder neemt de Klacht zo spoedig mogelijk in behandeling, maar uiterlijk binnen 15 werkdagen. Het is mogelijk dat een Klacht pas later in behandeling genomen kan worden. De Cliënt wordt hierover ingelicht en duidelijk wordt gemaakt wat de reden hiervan is.

Artikel 6 Eerste afhandeling Klacht

De betrokken Medewerker of Bewindvoerder tracht de Klacht eventueel in overleg met de Cliënt op te lossen. De Cliënt wordt hierover mondeling en/of schriftelijk geïnformeerd.

Artikel 7 Tweede melding Klacht (Bewindvoerder, schriftelijk)

1. Indien de Klacht na de eerste melding niet naar tevredenheid is opgelost, dan kan de Cliënt een Klacht indienen bij de Bewindvoerder. Een Klacht dient schriftelijk te worden ingediend en voorzien te zijn van het volgende:
 - a. naam, adres, e-mail adres en telefoonnummer van de melder;
 - b. de datum van melding van de Klacht;
 - c. een omschrijving van de Klacht;
 - d. beschrijving van de eerste klachtafhandeling, datum en betrokken Medewerker of Medewerkers van De Stichting;
 - e. voorstel om te komen tot een (mogelijke) oplossing;
 - f. bewijsstukken.
2. Indien de Klacht betrekking heeft op onvrede over de dienstverlening dan wel behandeling door de Bewindvoerder van De Stichting dan treedt het Bestuur op als Bewindvoerder zoals bedoeld in de artikelen 7 t/m 9.
3. De Klacht wordt door het Bestuur in het klachtenregister ingeschreven en voorzien van een klachtvolnummer, essentie van de klacht en indiendatum van de klacht.
4. Het Bestuur bevestigt binnen 15 werkdagen na de ontvangst van de Klacht de ontvangst schriftelijk aan de Cliënt voorzien van het klachtvolnummer.
5. De Bewindvoerder meldt na ontvangst van de Klacht deze direct aan het Bestuur.
6. Indien nodig worden bij de Cliënt documenten of verklaringen opgevraagd die relevant zijn voor de afhandeling van de Klacht.

Artikel 8 Ontvankelijkheid en voorbereiding

1. De Bewindvoerder legt een dossier aan van de Klacht. In dit dossier worden alle schriftelijke documenten opgenomen die relevant zijn voor de Klacht.
2. De Bewindvoerder toetst of de Klacht ontvankelijk is en geeft hiervan de Cliënt schriftelijk bericht.
3. Indien een Klacht niet ontvankelijk is, wordt dit schriftelijk met redenen toegelicht.
4. De Bewindvoerder meldt het Bestuur wanneer een Klacht niet ontvankelijk is.
5. De Bewindvoerder schrijft de Klacht in het klachtenregister.

Artikel 9 Tweede behandeling Klacht

1. Als de Klacht ontvankelijk is, stelt de Bewindvoerder een onderzoek in. Zo nodig wordt de Klacht nader verduidelijkt.
2. De Bewindvoerder heeft de mogelijkheid om de Cliënt en eventueel derden te consulteren. De Cliënt dient zonedig zijn/haar medewerking te verlenen aan het onderzoek. De Cliënt dient de Bewindvoerder schriftelijk toestemming te verlenen om derden te consulteren of om een verklaring te vragen. Na ontvangst van deze toestemming wordt de klachten procedure voortgezet en termijnen worden vermeerderd met de verstreken periode.
3. De Bewindvoerder stuurt zo spoedig mogelijk, doch uiterlijk binnen 30 werkdagen na ontvangst van de Klacht, de beslissing schriftelijk aan de Cliënt. De Bewindvoerder heeft eenmalig de mogelijkheid tot uitstel. De Bewindvoerder bericht hierover de Cliënt schriftelijk onder vermelding van de reden(en) van het uitstel en een reële datum dat de Cliënt de schriftelijke beslissing ontvangt.
4. De Bewindvoerder schrijft in het klachten register de datum van het versturen van de beslissing, briefkenmerk, en essentie van de beslissing.
5. De Bewindvoerder meldt de beslissing aan het Bestuur.
6. De Bewindvoerder sluit en archiveert het klachtendossier.

Artikel 10 Melding Bezwaar aan het Bestuur

1. Indien de Klacht na de tweede melding niet naar tevredenheid is opgelost, dan kan de Cliënt een Bezwaar indienen bij het Bestuur van De Stichting.
2. Indien Bezwaar gemaakt wordt tegen een besluit waarin het Bestuur zoals bedoeld in artikel 7 lid 2 optreedt als Bewindvoerder, dan kan de Cliënt Bezwaar indienen bij het Bestuur. De bezwaarprocedure bij het Bestuur is beschreven in de artikelen 13 t/m 15.
3. Een Bezwaar dient schriftelijk te worden ingediend en voorzien te zijn van het volgende:
 - a. naam, adres, e-mail adres en telefoonnummer van de melder;
 - b. de datum van melding van het Bezwaar;

- c. een omschrijving van het Bezwaar;
 - d. het klachtregistratienummer van de behandeling door de Bewindvoerder;
 - e. voorstel om te komen tot een (mogelijke) oplossing;
 - f. bewijsstukken.
4. Het Bezwaar wordt door het Bestuur ingeschreven in het klachten register en voorzien van een klachtvolnummer, essentie van het Bezwaar en datum van indiening.
 5. Het Bestuur bevestigt binnen 15 werkdagen na de ontvangst van het Bezwaar de ontvangst schriftelijk aan de Cliënt voorzien van het klachtvolnummer.
 6. Het Bestuur meldt het Bezwaar binnen 2 werkdagen na de ontvangst van het Bezwaar aan de Bewindvoerder.
 7. Indien nodig worden bij de Cliënt documenten of verklaringen opgevraagd die relevant zijn voor de afhandeling van het Bezwaar.

Artikel 11 Ontvankelijkheid en voorbereiding Bezwaarprocedure bij het Bestuur

1. Het Bestuur legt een dossier aan van het Bezwaar. In dit dossier worden alle schriftelijke documenten opgenomen die relevant zijn voor het Bezwaar.
2. Het Bestuur toetst of het Bezwaar ontvankelijk is en geeft hiervan de Cliënt schriftelijk bericht.
3. Indien een Bezwaar niet ontvankelijk is, wordt dit schriftelijk met redenen toegelicht.
4. Het Bestuur meldt de Bewindvoerder wanneer een Bezwaar niet ontvankelijk is.
5. Het Bestuur schrijft het Bezwaar in het klachtenregister.

Artikel 12 Behandeling Bezwaar door het Bestuur

1. Als het Bezwaar ontvankelijk is, stelt het Bestuur een onderzoek in. Zo nodig wordt het Bezwaar nader verduidelijkt.
2. Het Bestuur heeft de mogelijkheid om de Cliënt en eventueel derden te consulteren. De Cliënt dient zonedig zijn/haar medewerking te verlenen aan het onderzoek. De Cliënt dient het Bestuur schriftelijk toestemming te verlenen om derden te consulteren of om een verklaring te vragen. Na ontvangst van deze toestemming wordt het Bezwaar voortgezet en termijnen worden vermeerderd met de verstreken periode.
3. Het Bestuur stuurt zo spoedig mogelijk, doch uiterlijk binnen 15 werkdagen na ontvangst van het Bezwaar, de beslissing schriftelijk aan de Cliënt.
4. Het Bestuur schrijft in het klachtenregister de datum van het versturen van de beslissing, briefkenmerk, en essentie van de beslissing.
5. Het Bestuur informeert de Bewindvoerder omtrent de beslissing.

6. Het Bestuur sluit en archiveert het klachtendossier.

Artikel 13 Melding Bezwaar bij Notarishuis IJmond

1. Indien Bezwaar gemaakt wordt tegen een besluit waarin het Bestuur zoals bedoeld in artikel 7 lid 2 optreedt als Bewindvoerder, dan kan de Cliënt Bezwaar indienen bij mr. E.J.G. Ros, notaris, verbonden aan Notarishuis IJmond te Velsen, zijn waarnemer of opvolger, hierna ook te noemen: "de Notaris" op het adres van De Stichting.
2. Een Bezwaar dient schriftelijk te worden ingediend en voorzien te zijn van het volgende:
 - a. naam, adres, e-mail adres en telefoonnummer van de melder;
 - b. de datum van vermelding van het Bezwaar;
 - c. een omschrijving van het Bezwaar;
 - d. het klachtregistratienummer van de behandeling door de Bewindvoerder;
 - e. voorstel om te komen tot een (mogelijke) oplossing;
 - f. bewijsstukken;
 - g. verklaring dat de Cliënt akkoord is dat het Bestuur de relevante dossiers bij De Stichting en eventuele andere instanties mag inzien en dat het Bestuur de Bewindvoerders of Medewerkers van De Stichting en eventuele andere instanties vragen mag stellen of verklaringen mag vragen;
 - h. verklaring dat de Cliënt ter zake van hetzelfde Bezwaar zich niet tot de Kantonrechter of andere burgerlijke rechter heeft gewend, dan wel een verklaring zoals beschreven in artikel 3 lid 8.
3. De Notaris stuurt binnen 15 werkdagen na ontvangst van het Bezwaar een ontvangstbevestiging aan de Cliënt en het Bestuur.

Artikel 14 Ontvankelijkheid en voorbereiding Bezwaarprocedure bij Notarishuis IJmond

1. De Notaris legt een dossier aan van het Bezwaar. In dit dossier worden alle schriftelijke documenten opgenomen die relevant zijn voor het Bezwaar. De Notaris draagt zorg dat alle leden van het Bestuur of op de hoogte gesteld worden van het Bezwaar en waar zij het bezwaardossier kunnen inzien, of stuurt aan alle leden van het Bestuur een kopie van het bezwaardossier.
2. De Notaris besluit het Bezwaar niet-ontvankelijk, ongegrond, gedeeltelijk gegrond of gegrond te verklaren. Het besluit, met redenen omkleed, wordt schriftelijk aan de Cliënt en het bestuur bericht.
3. De Notaris behandelt het Bezwaar.
4. De Notaris mag voor de behandeling van het Bezwaar beslissen om een externe deskundige te raadplegen.

Artikel 15 Behandeling Bezwaar door de Notaris

1. Als het Bezwaar ontvankelijk is, stelt de Notaris een onderzoek in. Zo nodig wordt het Bezwaar nader verduidelijkt.
2. Teneinde tot een afgewogen oordeel te kunnen komen bestudeert het de Notaris het klachtdossier en hoort zowel de Cliënt als het Bestuur. Van het horen kan worden afgezien indien betrokken partijen hiermee schriftelijk hebben ingestemd. De Notaris heeft de mogelijkheid om hoor en wederhoor te plegen waar de Cliënt en het Bestuur beiden bij aanwezig zijn.
3. De Notaris wint zo nodig informatie in bij derden die bij het Bezwaar betrokken zijn.
4. De Cliënt en het Bestuur worden zo spoedig mogelijk schriftelijk op de hoogte gesteld van een beslissing als bedoeld in het voorgaande lid.
5. De Notaris tracht door bemiddeling een oplossing te vinden voor het Bezwaar indien sprake is van een (gedeeltelijk) gegrond Bezwaar. De Notaris kan daarbij zo nodig gebruik maken van de diensten van (een) derde(n).
6. Indien binnen 8 weken na (gedeeltelijk) gegrondverklaring van het Bezwaar de bemiddeling niet slaagt, dan neemt de Notaris een besluit over het Bezwaar.
7. De Notaris stuurt zo spoedig mogelijk, doch uiterlijk binnen 45 werkdagen na ontvangst van het Bezwaar, de beslissing schriftelijk aan de Cliënt.
8. De Notaris informeert de beslissing en eventueel uitstel aan het Bestuur. De beslissing van de Notaris is bindend voor het bestuur.

Artikel 16 Bezwaar tegen beslissing van de Notaris

1. Indien de Cliënt het niet eens is met de beslissing van het Bestuur of de Notaris, dan kan de Cliënt een Klacht indienen bij de brancheorganisatie.
2. Ook staat de gebruikelijke rechtsgang voor de Cliënt naar de kantonrechter open.
3. Indien de Cliënt Bezwaar wil maken bij de Brancheorganisatie of gerechtelijke stappen wil ondernemen, dan dient de Cliënt dit binnen een termijn van 6 werkweken na dagtekening van de beslissing bij de desbetreffende instantie aanhangig te hebben gemaakt.

Slotbepalingen

Artikel 17 Archivering

1. Het Bestuur van De Stichting archiveert de afgedane klachten.
2. Op het klachtendossier en archivering geldt het privacyreglement van De Stichting.

Artikel 18 Geheimhouding

1. Een ieder die bij een behandeling van een Klacht is betrokken, is verplicht tot geheimhouding ten aanzien van alle aan de partijen beschikbaar gestelde gegevens die hen bij de behandeling van de Klacht ter kennis zijn gekomen.
2. Van geheimhouding mag worden afgeweken wanneer het maatschappelijk belang of de persoonlijke veiligheid van groter belang moet worden geacht.

Artikel 19 Werking en wijzigingen

1. De Stichting mag eenzijdig wijzigingen in deze regeling maken.
2. Wijzigingen op deze regeling treden in na schriftelijk vaststellen door het Bestuur en na openbaarmaking door De Stichting.
3. Het Bestuur draagt er zorg voor dat de Bewindvoerders en Medewerkers schriftelijk op de hoogte gesteld worden van het inwerkingtreden van deze regeling en van eventuele toekomstige wijzigingen.

Artikel 20 Looptijd

1. Deze regeling treedt in werking op 1 januari 2014 en vervangt met ingang van die datum het voorgaande reglement.
2. Onverminderd eventuele wettelijke bepalingen is deze regeling van toepassing gedurende de gehele looptijd van het Privacyreglement van De Stichting. De Stichting kan echter beslissen de klachtenregeling ook langer van toepassing te laten zijn.