

## **Klachtenreglement Manna Support**

### **BEGRIPSOMSCHRIJVING**

In dit reglement wordt verstaan onder:

Klacht: elke uitlating van ongenoegen – mondeling of schriftelijk – door de cliënt of diens

vertegenwoordiger kenbaar gemaakt.

Klager: de cliënt of diens vertegenwoordiger die een klacht uit.

Klachtenbehandelaar: een door het kantoor aangewezen persoon die belast is met de registratie, afhandeling en analyse van de geuite klachten.

Klachtenreglement: het onderhavige reglement

Klachtenformulier : een intern, door de klachtenbehandelaar te gebruiken formulier ter uitvoering van de in het klachtenreglement vastgelegde procedure.

### **1. DOELSTELLING**

**De doelstelling van het klachtenreglement is:**

- Het vastleggen van een procedure om op klachten van cliënten binnen zo kort mogelijke termijn op een constructieve wijze te reageren.
- Het vastleggen van een procedure om de oorzaken van klachten van cliënten vast te stellen.
- Behoud en verbetering van bestaande relaties door middel van goede klachtenbehandeling.
- Vaardigheden aanleren in cliëntgericht reageren op klachten.
- Verbetering van de kwaliteit van de dienstverlening met behulp van klachten behandeling en klachtenanalyse.

### **HET INTAKEGESPREK**

**De bewindvoerder cq. aspirant-bewindvoerder:**

- Wijst de cliënt er bij het intakegesprek op dat het kantoor lid is van de Branchevereniging Professionele Bewindvoerders en Inkomensbeheerders
- Geeft daarbij tevens een korte uitleg over dit lidmaatschap.
- Wijst de cliënt er op dat het klachtenreglement op het kantoor ter inzage ligt en desgevraagd aan de cliënt ter beschikking kan worden gesteld.
- Deelt mee dat het kantoor zich verbindt om binnen 30 dagen eventuele klachten schriftelijk af te handelen.

### **2. DE INTERNE PROCEDURE**

- Wanneer een cliënt op enigerlei wijze het kantoor benadert met een klacht wordt deze bij de klachtenbehandelaar gemeld.
- Indien de klachtenbehandelaar zelfstandig kennis neemt van een klacht, zoekt zij contact met de betrokken (aspirant-)bewindvoerder.
- De betrokken (aspirant-)bewindvoerder en de klachtenbehandelaar bepalen in onderling overleg wie contact zoekt met de betrokken klager en op welke wijze de klacht verder met de klager wordt doorgesproken en wordt afgehandeld. Het uitgangspunt is steeds dat de klager tevreden wordt gesteld

- In alle gevallen dient het klachtenformulier ingevuld te worden. Wanneer in het contact/gesprek met de klager de klacht niet tot tevredenheid wordt opgelost kunnen, afhankelijk van de situatie, de klager de volgende mogelijkheden worden voorgelegd:
  - indien mogelijk, het voorleggen van de klacht aan een andere (aspirant-) bewindvoerder binnen het kantoor
  - indien mogelijk, het overdragen van de zaak aan een andere (aspirant-) bewindvoerder binnen het kantoor
  - indien noodzakelijk, het inwinnen van advies van een onafhankelijke derde.
- De betrokken (aspirant-)bewindvoerder dan wel klachtenfunctionaris zorgt voor een schriftelijke, nauwkeurige vastlegging van de met de klager gemaakte afspraken.
- Ook indien de klacht alsnog tot tevredenheid van de klager wordt opgelost dienen de met de klager gemaakte afspraken nauwkeurig en schriftelijk te worden vastgelegd.
- In de schriftelijke afhandeling van de klacht dient de klager er op gewezen te worden dat indien de klacht niet naar tevredenheid is afgehandeld, hij de klacht kan voorleggen aan de Branchevereniging Professionele Bewindvoerders en Inkomensbeheerders dan wel aan de competente kantonrechter.
- Zodra een klacht is ingediend en de klager geldelijk nadeel lijdt of dreigt te lijden, bericht de betrokken (aspirant-)bewindvoerder de beroepsaansprakelijkheidsverzekeraar van het kantoor, tenzij de schade onder de eigen risicogrens ligt. Vóór verzending van het bericht aan de verzekeraar wordt dit ter goedkeuring voorgelegd aan de klachtenbehandelaar.
- Klachten die via de Rechtbank binnenkomen, zullen eerst intern worden besproken. Mocht dit intern niet op te lossen zijn, dan zal een extern bewindvoerders kantoor worden gevraagd om een visie op de klacht te geven. Afhankelijk van het advies van dit extern bewindvoerders kantoor zal Manna Support de overweging maken om de klacht bij de branchevereniging voor te leggen.

## **REGISTRATIE EN CLASSIFICATIE VAN DE KLACHT**

- Alle klachten dienen geregistreerd te worden volgens het klachtenregistratieformulier.
- De klachtenfunctionaris registreert en classificeert de klacht.
- De klacht wordt geclassificeerd naar de wijze van indiening als mondeling of schriftelijk.
- Naar aard van de klacht volgens onderstaande categorieën:
  - a) klachten over de werkwijze van/bejegening door de betrokken (aspirant-) bewindvoerder
  - b) klachten over de juridisch-inhoudelijke aspecten van de dienstverlening
  - c) klachten over de financiële aspecten van de dienstverlening
  - d) klachten over de bewindvoering in het algemeen
- Een klacht kan in meerdere klassen worden ingedeeld.

- Indien de klacht naar tevredenheid is afgehandeld, tekenen de betrokken (aspirant-)bewindvoerder en de klachtenfunctionaris het klachtenregistratieformulier.
- Een klacht wordt niet in behandeling genomen of de behandeling wordt gestaakt als de cliënt:
  - zich voor of tijdens de behandeling van deze zelfde klacht tot een kantonrechter of een andere burgerlijke rechter heeft gewend
  - de klacht anoniem is
  - het feit waarover geklaagd wordt langer dan drie maanden voor indiening heeft plaatsgevonden

### **3. VERANTWOORDELIJKHEDEN**

- De betrokken (aspirant-)bewindvoerder en daarna de klachtenfunctionaris zijn verantwoordelijk voor de behandeling en afhandeling van de klachten.
- De klachtenfunctionaris is verantwoordelijk voor een volledige invulling van het klachtenregistratieformulier.
- De betrokken (adspirant-)bewindvoerder houdt de klachtenfunctionaris op de hoogte van de verdere afhandeling van de klacht.
- De klacht dient binnen vier weken schriftelijk door het kantoor afgehandeld te zijn.
- De klachtenfunctionaris is verantwoordelijk voor terugkoppeling naar de klager.
- De klachtenfunctionaris houdt het klachtendossier bij.
- De betrokken (adspirant-)bewindvoerder en de klachtenfunctionaris zijn gehouden tot strikte geheimhouding omtrent de ingediende klacht en al hetgeen hen in verband met de ingediende klacht ter kennis komt.

### **ANALYSE VAN DE KLACHTEN**

- De klachtenformulieren worden na afhandeling van de klacht verzameld bij de klachtenbehandelaar.
- De klachtenbehandelaar doet hiervan verslag.
- De klachtenbehandelaar verwerkt de gegevens en maakt jaarlijks een analyse.
- De klachtenbehandelaar doet tevens aanbevelingen ter voorkoming van nieuwe klachten, alsmede ter verbetering van procedures

### **INTERN BESPREKEN**

- Eenmaal per jaar worden de klachtgegevens op basis van een klachtenanalyse op het kantoor besproken.
- Maatregelen ter verbetering worden voorbereid en gepland.
- De klachtenbehandelaar is verantwoordelijk voor het voorbereiden van deze vergadering en het maken van een analyse

### **PREVENTIEVE ACTIE**

- Op grond van de jaarlijkse analyse van de klachtenbehandelaar wordt besloten over het te nemen preventieve maatregelen ter verbetering van de kwaliteit van de dienstverlening.

- De te nemen maatregelen worden gezamenlijk met de analyse gepresenteerd in de vergadering en/of overleg.

**Deze regeling treedt in werking op 14 juni 2012 en geldt voor onbepaalde tijd.**

## **KLACHTENFORMULIER**

Met behulp van dit formulier kunt u een klacht indienen bij Manna Support.

Om uw klacht zo zorgvuldig mogelijk te behandelen, is het belangrijk dat u de onderstaande gegevens invult en nauwkeurig omschrijft waarover u ontevreden bent.

Het boekje curatele, bewind en mentorschap (uitgave Ministerie van Justitie) heeft u bij de intake van uw bewindvoerder ontvangen. Dit boekje geeft een goed overzicht van de taken en verantwoordelijkheden van de bewindvoerder. U kunt dit boekje ook downloaden via [www.rechtspraak.nl](http://www.rechtspraak.nl).

Uw klacht zal zo spoedig mogelijk worden behandeld. U ontvangt binnen 30 dagen een schriftelijke reactie op uw klacht. Indien u niet tevreden bent over de afhandeling van uw klacht, kunt u uw klacht voorleggen aan de branchevereniging voor professionele bewindvoerders en inkomensbeheerders (BPBI).

De BPBI hanteert een eigen klachtenreglement. Indien u niet tevreden bent met de uitkomst van de behandeling van uw klacht door zowel uw bewindvoerder als ook door de branchevereniging, kunt u zich vervolgens wenden tot de kantonrechter.

<b>Voorletters en naam:</b>
<b>Adres (straat, huisnummer):</b>
<b>Postcode en woonplaats:</b>
<b>Telefoonnummer:</b>
<b>E-mail adres:</b>
<b>Naam van uw bewindvoerder:</b>
<b>Heeft u over uw klacht al eerder contact opgenomen met uw bewindvoerder:</b>
<b>Wanneer heeft u contact opgenomen?</b>
<b>Op welke wijze heeft u contact opgenomen?</b>
<b>Wat was het resultaat van dit contact?</b>

<b>Wat is uw klacht?</b>
<b>Wat kan uw bewindvoerder doen om uw klacht op te lossen ?</b>

Plaats en datum:

Handtekening:

Dit formulier kunt u per gewone post zenden naar:

**Manna Support**  
**Postbus 59003**  
**3008 PA Rotterdam**

U kunt dit formulier tevens zenden aan het volgende e-mailadres:  
[info@manna-support.nl](mailto:info@manna-support.nl)