

## **Klachtenreglement**

### **Artikel 1**

In deze regeling wordt verstaan onder:

- Jay Holding B.V. h.o.d.n. Manna Support.: biedt diensten aan zoals beschermingsbewindvoering en budgetbeheer;
- Directie: eigenaar van Jay Holding B.V.;
- Bewindvoerder: is verantwoordelijk voor het financieel beheer van de aan hem/haar toevertrouwde huishoudens. Voert deze werkzaamheden uit vanuit het kantoor Manna Support. Verricht deze werkzaamheden zelfstandig. Is op de hoogte van het beleid van Manna Support en handelt dienovereenkomstig;
- Assistent bewindvoerder: biedt directe ondersteuning aan de bewindvoerder. Alle taken uitvoeren rondom het beschermingsbewind van cliënten. De bewindvoerder, houdt altijd toezicht op de dossiers;
- Administratief medewerker: ondersteunt de overige collegae bij het op orde brengen en houden van hun financiële administratie;
- Brancheorganisatie: De branchevereniging waarvan Manna Support een volwaardig is, is de Nederlandse Branchevereniging voor Bewindvoering en Inkomensbeheer (hierna te noemen: NBBI);
- Cliënt: een persoon die onder beschermingsbewind of budgetbeheer staat bij Manna Support;
- Bezwaar: dit kan de klager indienen, hierbij gaat het over een beslissing van Manna Support waarbij de klager het niet mee eens is;
- Klager: de cliënt of diens vertegenwoordiger die een klacht uit;
- Klacht: elke uitlating van ongenoegen – mondeling of schriftelijk – door de cliënt of diens vertegenwoordiger kenbaar gemaakt;
- Klachtenreglement: het onderhavige reglement
- Klachtenformulier : een intern, door de klachtenbehandelaar te gebruiken formulier ter uitvoering van de in het klachtenreglement vastgelegde procedure.

### **Artikel 2**

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.

### **Artikel 3**

Een bezwaar wordt zo spoedig mogelijk behandeld door de (assistent) bewindvoerder die het dossier van de cliënt beheert. Deze tracht het bezwaar telefonisch of schriftelijk in overleg met de cliënt op te lossen. Lukt dat niet, dan brengt de (assistent) bewindvoerder het bezwaar ter kennis van de directie. Deze behandelt het bezwaar en tracht daarbij, eventueel na nader overleg met de cliënt en de betrokken (assistent) bewindvoerder, het bezwaar alsnog in der minne op te lossen. De cliënt ontvangt schriftelijk bericht van de wijze waarop het bezwaar door de directie is afgedaan. Is de cliënt niet tevreden gesteld, dan kan hij/zij een klacht indienen.

### Artikel 4

Klachten kunnen uitsluitend schriftelijk worden ingediend, eventueel gebruikmakend van het ter beschikbaar gestelde klachtenformulier. Een klacht moet worden ondertekend en tenminste bevatten:

- Naam en adres van de klager;
- De dagtekening;
- Een omschrijving van de klacht.

### Artikel 5

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 zes weken voor indiening heeft plaatsgevonden.

### Artikel 6

Klachten worden zo spoedig mogelijk doch uiterlijk binnen 6 weken behandeld door de directie, en indien mogelijk, gedelegeerd naar de administratief medewerker. 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 6 weken na indiening van de klacht geen oplossing is bereikt, wordt de klager door de directie en/of de administratief medewerker schriftelijk op de hoogte gesteld dat de klacht kan worden voorgelegd aan de toezichthoudende kantonrechter.

### Artikel 7

Indien de klacht niet naar tevredenheid van de klager is afgehandeld, is er de beroepsmogelijkheid bij de Klachtencommissie van de NBBi.

### Artikel 8

Alle bezwaren en klachten van cliënten worden onder strikte geheimhouding afgewikkeld. Indien het noodzakelijk is bij derden informatie op te vragen, zal vooraf toestemming aan de cliënt worden gevraagd.

### Artikel 9

De directie archiveert de klachten in een centraal registratiesysteem. Zij houdt aantekening van de klacht en van de afdoening daarvan.

### Artikel 10

Deze regeling treedt in werking op 1 januari 2021 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 6 weken een schriftelijke reactie op uw klacht. Indien u niet tevreden bent over de afhandeling van uw klacht, kunt u uw klacht voorleggen aan de Nederlandse Branchevereniging voor Bewindvoering en Inkomensbeheer (NBBI) of de toezichthoudende kantonrechter.

### Algemene gegevens

<b>Voorletters en naam:</b> .....
<b>Straat en huisnummer:</b> .....
<b>Postcode:</b> .....
<b>Telefoonnummer:</b> .....
<b>E-mailadres:</b> .....

### Klacht

<b>Naam van uw bewindvoerder:</b> .....
<b>Omschrijf uw klacht:</b> ..... ..... ..... ..... ..... ..... ..... .....
<b>Heeft u eerder contact opgenomen met uw bewindvoerder over uw klacht?</b> .....
<b>Zo ja, wanneer heeft u contact opgenomen?</b> .....
<b>Zo ja, op welke wijze heeft u contact opgenomen?</b> .....

**Zo ja, wat was het resultaat van dit contact?**

---

---

---

---

---

---

---

---

**Wat kan uw bewindvoerder doen om uw klacht op te lossen?**

---

---

---

---

---

---

---

---

**Ondertekening**

**Plaats:**

---

**Datum:**

---

**Handtekening**

U kunt dit formulier – na ondertekening – per gewone post opsturen naar het onderstaande adres:

**Manna Support**  
**Postbus 59003**  
**3008 PA ROTTERDAM**

Het formulier kunt u evenwel per e-mail versturen naar: **info@mannasupport.nl**.