



# Senturra

## **KLACHTENREGLEMENT**

## **Begripsomschrijvingen**

### *Klacht:*

Een klacht is gericht tegen de wijze waarop Senturra Bewindvoering B.V. (hierna te noemen Senturra) of één van de medewerkers zich heeft gedragen (artikel 9:1 Awb). Een klacht heeft derhalve betrekking op de procesgang tijdens de bewindvoering, budgetbeheer, curatele, mentorschap, financiële ondersteuning, of de manier waarop de cliënt door medewerkers van Senturra is bejegend. Voor de afhandeling van klachten dient Senturra een reglement te hebben opgesteld.

### *Klager:*

Een cliënt die een mondelinge of schriftelijke klacht voorlegt aan Senturra. De cliënt kan zich laten vertegenwoordigen door een persoon die daartoe door de cliënt is gemachtigd of optreedt als diens wettelijk vertegenwoordiger.

### *Aangeklaagde:*

De medewerker van Senturra, tegen wie de klacht is gericht respectievelijk de directeur van Senturra waar de klacht betrekking op heeft.

### *Medewerker:*

Een persoon die werkzaam is voor Senturra, zowel in dienst van als verbonden aan, inclusief personen die bij Senturra (een deel van) hun opleiding volgen en onder verantwoordelijkheid van Senturra diensten verlenen aan cliënten, alsook de oud-medewerker die inmiddels elders werkzaam is, gepensioneerd of overleden.

### *Senturra Bewindvoering:*

Senturra Bewindvoering B.V., gevestigd te Groningen, Kattégat 6/6, postbus 5115, 9700 GC te Groningen.

### *Bemiddeling:*

De door Senturra ontplooiende activiteiten, die ertoe strekken dat klager en aangeklaagde zodanig tot inzicht en begrip komen omtrent gebeurtenissen en beweegredenen, dat de oorzaak van de klacht wordt weggenomen.

### *Klachtencommissie:*

Een interne commissie bestaande uit de directeur en niet bij de klacht betrokken bewindvoerders.

### *Klachtbehandeling:*

Het onderzoek naar een klacht, resulterend in een niet juridisch afdwingbare uitspraak van de klachtencommissie over de gegrondheid van de klacht.

## **Doelstellingen**

### **Artikel 1**

De klachtenregeling kent de volgende doelstellingen:

1. Het weergeven en beoordelen van de feitelijke gebeurtenissen.
2. Het creëren van de mogelijkheid voor herstel van de relatie, gebaseerd op onderling vertrouwen tussen en gelijkwaardigheid van klager en aangeklaagde;
3. Het bijdragen aan de bevordering van de kwaliteit van de dienstverlening door Senturra door het signaleren van vaker voorkomende knelpunten in de dienstverlening.

## **Uitgangspunten**

### **Artikel 2**

De klachtenregeling is gebaseerd op de volgende uitgangspunten:

1. De ingediende klachten worden behandeld door de klachtencommissie;
2. De klachtenprocedure is voor de klager laagdrempelig en kosteloos;
3. Klager en aangeklaagde hebben recht op bijstand en het recht om zich te laten vertegenwoordigen tijdens de procedure. De kosten van deze bijstand komen voor rekening van klager resp. aangeklaagde;
4. Klager en aanklaagde worden in de gelegenheid gesteld schriftelijk en eventueel mondeling een toelichting te geven op de klacht;
5. Klager en aangeklaagde hebben recht op inzage van alle stukken die relevant (kunnen) zijn voor de behandeling van de klacht, voor zover dit de persoonlijke levenssfeer van een derde niet aantast;
6. Bij de behandeling van de klacht geldt het beginsel van hoor en wederhoor van klager en aangeklaagde;
7. Persoonlijke gegevens over de klager en aangeklaagde worden zorgvuldig en vertrouwelijk behandeld en geregistreerd conform de Algemene verordening gegevensbescherming (AVG);

## **Procedure**

### **Artikel 3**

1. De klager wendt zich bij voorkeur eerst tot de aangeklaagde om te trachten op deze wijze tot een oplossing te komen.
2. Wanneer klager en aangeklaagde niet tot overeenstemming zijn gekomen heeft de klager de mogelijkheid tot het opvragen van een klachtenformulier bij iedere medewerker van Senturra.
3. Het klachtenformulier moet volledig ingevuld en binnen zes weken, na dagtekening geretourneerd zijn. (Indien klager (zoals omschreven in begripsomschrijving) niet in staat is om het klachtenformulier zelf in te vullen, kan dit ook telefonisch te samen met een medewerker van Senturra (m.u.v. de betrokken medewerker van de klacht))
4. Het feit waartegen geklaagd wordt, mag niet langer dan drie maanden voor indiening hebben plaatsgevonden.

### **Artikel 4**

1. De klachtencommissie bevestigt de ontvangst van de klacht binnen 2 weken.
2. De klachtencommissie zal desgewenst binnen 6 weken alle betrokken partijen uitnodigen om de klacht te bespreken en indien nodig te bemiddelen.
3. Binnen twee weken na het gesprek zal de klachtencommissie alle betrokken partijen schriftelijk een uitspraak doen toe komen.
4. Tegen een uitspraak van de klachtencommissie is geen bezwaar mogelijk.

### **Artikel 5**

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

1. De cliënt zich voor of tijdens de behandeling ter zake van dezelfde klacht tot de kantonrechter heeft gewend;
2. Het feit waartegen geklaagd wordt langer dan drie maanden voor indiening van de klacht heeft plaats gevonden;
3. De klacht anoniem is.

## **Slotbepalingen**

### **Artikel 6**

Senturra draagt zorg voor een bekendmaking van deze klachtenprocedure.

### **Artikel 7**

In alle gevallen waarin dit klachtenreglement niet voorziet, beslist de directie van Senturra.

### **Artikel 8**

Wijziging van dit reglement geschiedt door de directie van Senturra.

### **Artikel 9**

Deze regeling treedt in werking op 1 mei 2007.