



Klachtenreglement Senturra

Overal waar wordt gewerkt, kunnen dingen misgaan of anders lopen dan je had verwacht. Wij vinden het belangrijk dat je ons laat weten als je ergens niet tevreden over bent. Samen kunnen we kijken hoe we dat oplossen.

Ben je niet tevreden over onze dienstverlening of over hoe een medewerker met jou of je zaken omgaat? Dan kun je een klacht indienen. Wij nemen je klacht serieus en proberen samen met jou een oplossing te vinden. Hieronder lees je hoe dat werkt.

Artikel 1 – Uitgangspunten klachtenregeling

De klachtenregeling is gebaseerd op de volgende uitgangspunten:

- De ingediende klacht wordt behandeld door de klachtencommissie. De klachtencommissie is een interne commissie bestaande uit de directeur en niet bij de klacht betrokken medewerkers.
- De klachtenprocedure is voor de klager¹ laagdrempelig en kosteloos.
- Klager en aangeklaagde² 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.
- Klager en aangeklaagde worden in de gelegenheid gesteld schriftelijk en eventueel mondeling toelichting te geven op de klacht.
- 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.
- Bij de beoordeling van de klacht geldt het beginsel van hoor en wederhoor van klager en aangeklaagde.
- Persoonlijke gegevens over de klager en aangeklaagde worden zorgvuldig en vertrouwelijk behandeld en geregistreerd conform de Algemene verordening gegevensbescherming (AVG).

Artikel 2 – Wat is een klacht?

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

¹ Zie voor de begripsomschrijving van de term ‘klager’ artikel 3 van dit klachtenreglement

² Zie voor de begripsomschrijving van de term ‘aangeklaagde’ artikel 4 van dit klachtenreglement



Vestigingen:

- Senturra Bewindvoering B.V., gevestigd te Groningen, Kattegat 6/6, postbus 5115, 9700 GC te Groningen
- Senturra Drachten B.V., gevestigd te Drachten, Berglaan 6, postbus 363, 9200 AJ te Drachten.

Artikel 3 - Wie kan een klacht indienen?

Je kunt een klacht indienen als:

- Jij onze cliënt bent. Dit betekent dat je gebruikmaakt van onze diensten, zoals bewindvoering, inkomensbeheer, curatele of mentorschap.
- Jij namens de cliënt optreedt als gemachtigde. De cliënt kan dit aangeven in het klachtenformulier.
- Jij namens de cliënt optreedt als wettelijk vertegenwoordiger. Dit betekent dat je officieel bevoegd bent om voor de cliënt te spreken, bijvoorbeeld als een bewindvoerder, curator of mentor die namens de cliënt handelt.

Artikel 4 – Tegen wie kan je een klacht indienen?

Een klacht kun je indienen tegen 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.

Artikel 5 - Hoe dien je een klacht in?

Wanneer de klager en aangeklaagde niet tot overeenstemming zijn gekomen heeft de klager de mogelijkheid tot het opvragen van een klachtenformulier bij iedere medewerker van Senturra.

- Het klachtenformulier moet volledig worden ingevuld en binnen zes weken, na dagtekening geretourneerd zijn.
- Indien klager niet in staat is om het klachtenformulier zelf in te vullen, kan dit ook telefonisch samen met een medewerker van Senturra (m.u.v. de betrokken medewerker van de klacht).

Artikel 6 - Wat doen wij met je klacht?

Ontvangst:

De klachtencommissie bevestigt de ontvangst van de klacht binnen 2 weken. Als je klacht niet helemaal duidelijk is, nemen we contact met je op om te vragen wat je precies bedoelt.

Onderzoek en afhandeling:

We onderzoeken wat er is gebeurd en proberen het op te lossen. Dat kan door een gesprek (in persoon, telefonisch of online) of schriftelijk. Kiezen we voor een gesprek,



dan mag je iemand meenemen ter ondersteuning. Binnen 6 weken na ontvangst van het ingevulde klachtenformulier krijg je een brief met:

- Wat we hebben gedaan;
- Onze inhoudelijke en gemotiveerde reactie;
- Wat dit betekent voor onze dienstverlening (als je klacht terecht is);
- Wat je kunt doen als je het niet eens bent met onze beslissing.
 - o Er is geen bezwaar mogelijk tegen een uitspraak vanuit de klachtencommissie

De behandeling is het onderzoek naar de klacht. Daarna doet de klachtencommissie uitspraak over de vraag of de klacht gegrond is. Deze uitspraak is niet juridisch afdwingbaar.

Artikel 7 - Niet eens met onze beslissing?

Ben je het niet eens met hoe we je klacht hebben afgehandeld? Dan kun je een schriftelijke klacht indienen bij de branchevereniging Aegis, waar wij lid van zijn. Je kunt ook naar de kantonrechter gaan. Dat mag trouwens altijd, ook zonder dit reglement te volgen.

Artikel 8 – Uitzonderingsgronden klacht

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

- De klager zich voor of tijdens de behandeling ter zake van dezelfde klacht tot de kantonrechter heeft gewend
- Het feit waartegen geklaagd wordt langer dan drie maanden voor indiening van de klacht heeft plaatsgevonden of bekend is geworden.
- De klacht anoniem is.

Artikel 9 – Geheimhouding

Alles wat je meldt, behandelen we vertrouwelijk. Als we meer informatie bij anderen moeten opvragen, vragen we jou eerst om toestemming.

Artikel 10 - Registratie

We houden alle klachten bij in een systeem. Daarin schrijven we op wat de klacht was en wat we ermee hebben gedaan.

Artikel 11 – Gevallen buiten klachtenreglement

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

Artikel 12 - Inwerkingtreding

Dit reglement start op 1 mei 2007 en geldt voor klachten die vanaf deze datum zijn ontstaan.