

# Klachtenreglement

**Datum**  
5 april 2022

**Onderwerp**  
Klachtenreglement

**Auteur**  
Bestuur

**E- mail**  
[klachten@horus.nl](mailto:klachten@horus.nl)

Horus,  
Nederlandse  
Branchevereniging  
Wettelijk  
Vertegenwoordigers

## **Artikel 1 Algemeen**

1. Elk lid van Horus behoort een interne klachtenprocedure te hebben. De in de organisatie van het lid werkzame personen zijn op de hoogte van die procedure.
2. In de beschrijving van de procedure is vastgelegd dat een beroep op het klachtenreglement van Horus mogelijk is nadat de interne klachtenprocedure van het lid doorlopen is. De tekst hiervan zou als volgt kunnen luiden: "Indien de cliënt van mening is dat [naam organisatie] geen bevredigend besluit heeft genomen ten aanzien van zijn/haar klacht, dan heeft de cliënt of zijn/haar vertegenwoordiger de mogelijkheid om een klacht in te dienen bij de onafhankelijke klachtencommissie van Horus."
3. Voor zover niet anders is bepaald, worden begrippen in dezelfde betekenis gebruikt als in de statuten, het huishoudelijk reglement en de kwaliteitsverordening van Horus.

## **Artikel 2 Taakverdeling**

Bij de behandeling van een klacht zijn de taken als volgt verdeeld:

1. Een daartoe aangewezen medewerk(st)er van het **verenigingsbureau**:
  - I. Treedt op als ambtelijk secretaris van de klachtencommissie.
  - II. Neemt de klacht in ontvangst.
  - III. Toetst marginaal of de klacht ontvankelijk is.
  - IV. Bereidt de behandeling door de klachtencommissie voor.
  - V. Stelt een werkdoossier op voor de klachtencommissie.
2. De **klachtencommissie**:
  - I. Beoordeelt de klacht inhoudelijk en doet een uitspraak in de vorm van een advies aan het bestuur.
  - II. Kan besluiten tot bemiddeling tussen klager en beklagde.
  - III. Adviseert het bestuur ten aanzien van op te leggen sancties.
  - IV. Stelt een jaarverslag op.
3. Het **bestuur**:
  - I. Neemt een besluit op basis van het advies van de klachtencommissie.
  - II. Voert, voor zover van toepassing, de sanctie uit.

## **Artikel 3 Samenstelling en vergadering van de klachtencommissie**

1. De klachtencommissie komt per vergadering met minstens drie leden of plaatsvervangende leden bijeen. De klachtencommissie kan ook online vergaderen.
2. De leden en plaatsvervangende leden worden op bindende voordracht van het bestuur door de ledenraad van Horus benoemd.
3. De voorzitter wordt in functie benoemd.
4. De voorzitter dient altijd een jurist te zijn. De voorzitter zorgt voor de onafhankelijkheid en de overige commissieleden zijn aanvullend vanuit het werkveld.
5. De voorzitter en de leden worden benoemd voor de periode van drie jaar. Na afloop van deze periode kunnen zij opnieuw worden benoemd.
6. Indien er naar de mening van de voorzitter aanleiding tot het terugtreden van een lid van de klachtencommissie is, zal deze het betreffende lid verzoeken zich terug te trekken, danwel dit verzoek voorleggen aan de ledenraad.
7. De voorzitter en de leden kunnen op ieder moment ontslag nemen of door de ledenraad worden ontslagen.
8. De aftredende voorzitter en leden blijven hun functie vervullen totdat in hun opvolging is voorzien. De klachtencommissie vergadert zo dikwijls als de voorzitter haar bijeenroept.

## **Artikel 4 Indienen klacht**

1. Tot het indienen van een klacht zijn bevoegd:
  - a. De cliënten van leden c.q. hun wettelijke vertegenwoordiger.
  - b. Voormalige cliënten c.q. hun wettelijke vertegenwoordiger.
  - c. Erfgenamen van cliënten.
  - d. Leden van Horus voor zover hun klacht zich richt tegen het handelen in strijd met de statuten of de kwaliteitsverordening van Horus door medeleden.
2. Een klacht moet worden ingediend binnen twaalf maanden nadat de als klachtwaardig beoordeelde gebeurtenis heeft plaatsgevonden.
3. Een klacht moet schriftelijk worden ingediend bij het verenigingsbureau.

De klacht dient te bevatten:

  - a. De naam, het adres, de woon- of vestigingsplaats van zowel klager als het betreffende lid.
  - b. De feiten en gronden waarop de klacht berust en de daarbij behorende bewijsstukken.
4. In geval de cliënt zich door een derde laat vertegenwoordigen dient hiervoor een volmacht te worden overgelegd.
5. De ambtelijk secretaris bevestigt schriftelijk binnen twee weken de ontvangst van de klacht.
6. Indien nodig wordt aan klager een verklaring gevraagd waarin deze akkoord gaat met het opvragen van zijn dossier bij het lid waarover wordt geklaagd.

Na ontvangst van de akkoordverklaring wordt de klachtenprocedure voortgezet.
7. Indien blijkt dat een ingediende klacht, voorafgaande aan de behandeling of tijdens de behandeling door de klachtencommissie, in der minne door betrokken partijen is geschikt, zal de klachtencommissie deze klacht niet verder in behandeling nemen.

## **Artikel 5 Ontvankelijkheid en voorbereiding**

1. De ambtelijk secretaris stelt een summier onderzoek in naar de feiten en omstandigheden van de klacht, waarbij de klacht zo nodig nader wordt geformuleerd. Hij/zij beoordeelt of:
  - a. De klacht is gericht tegen een lid van Horus.
  - b. De klager eerst de interne klachtenprocedure van het betreffende lid heeft doorlopen.
  - c. De klager zich niet ter zake van dezelfde klacht tot de rechter heeft gewend.
2. De voorzitter van de klachtencommissie verklaart, na overleg met de ambtelijk secretaris, de klacht niet-ontvankelijk indien niet is voldaan aan de vereisten van het eerste lid onderdeel a, b, of c.
3. De voorzitter van de klachtencommissie kan, in afwijking van het bepaalde in art. 4.2 en art. 5.1, besluiten om een klacht in behandeling te nemen indien er, gelet op de aard en de inhoud van de klacht, sprake is van een zwaarwegend belang voor de bij de klacht betrokken partijen of voor Horus.
4. De klager wordt zo spoedig mogelijk schriftelijk van een beslissing als bedoeld in lid 2 en 3 op de hoogte gesteld. Het lid op wie de klacht betrekking heeft ontvangt een afschrift van de beslissing.
5. Ter voorbereiding van de behandeling van de klacht door de klachtencommissie, draagt de ambtelijk secretaris zorg voor de samenstelling van een klachtdossier met de op de klacht betrekking hebbende stukken en een samenvatting van de feiten en omstandigheden die tot de klacht hebben geleid. Tevens voegt de ambtelijk secretaris een overzicht toe waaruit blijkt of er in het afgelopen jaar meerdere klachten zijn geweest over het lid en de wijze waarop deze klachten zijn afgehandeld.

## **Artikel 6 Behandeling door de klachtencommissie**

1. De ambtelijk secretaris stelt het lid waar over geklaagd wordt in kennis van de klacht.
2. De voorzitter van de klachtencommissie wijst één lid van de klachtencommissie aan om een preadvies te formuleren voor de overige leden.
3. Het lid waarover is geklaagd en de klager zijn verplicht om binnen twee weken, nadat ze daartoe door de ambtelijk secretaris zijn uitgenodigd, gemotiveerd te reageren op gevraagde nadere informatie. Bij in gebreke blijven door hetzij het lid, hetzij de klager, zal de zaak op basis van de aanwezige stukken worden afgehandeld.
4. De klachtencommissie beoordeelt of de gedraging waarover geklaagd wordt:
  - a. In strijd is met op professionele bewindvoerders en inkomensbeheerders van toepassing zijnde wet- en regelgeving.
  - b. In strijd is met de statuten, het huishoudelijk reglement, het reglement van kwaliteit van Horus, dit klachtenreglement of andere door de ledenraad en/of de leden vastgestelde reglementen.
  - c. In strijd is met de kwaliteit, professionaliteit, dienstverleningstandaard en werkprocessen waartoe het betreffende lid zich heeft verbonden.
  - d. In strijd is met de redelijkheid en de billijkheid.
5. Teneinde tot een afgewogen oordeel te kunnen komen bestudeert de klachtencommissie het klachtdossier en beoordeelt op grond daarvan de voorgelegde klacht. De klachtencommissie stelt de klager en het betrokken lid in staat om een mondelinge toelichting te geven op de klacht en het verweer, tenzij klager en het betrokken lid hier vanaf zien. Dit horen kan ook telefonisch of via andere media gebeuren.
6. De klachtencommissie kan, indien dat wenselijk wordt geacht, informatie inwinnen bij derden die bij de klacht betrokken zijn. De voorzitter kan, als daar zwaarwegende gronden voor zijn, op eigen verzoek of op verzoek van het behandelende lid van de klachtencommissie, het auditrapport van het betrokken lid bij het bestuur opvragen. Te denken valt hierbij aan gevallen dat er sprake is van het voornemen tot het beëindigen van het lidmaatschap van het lid.
7. De klachtencommissie doet de klacht zoveel mogelijk schriftelijk af.
8. De klachtencommissie kan besluiten de klacht niet-ontvankelijk, ongegrond, gedeeltelijk gegrond of gegrond te verklaren. Het besluit is met redenen omkleed.
9. De klager en het lid op wie de klacht betrekking heeft worden zo spoedig mogelijk schriftelijk op de hoogte gesteld van een beslissing als bedoeld in het voorgaande lid.
10. De klachtencommissie kan voorstellen doen om tot een oplossing van de klacht te komen indien er sprake is van een (gedeeltelijk) gegronde klacht.
11. Indien binnen 8 weken na (gedeeltelijk) gegrondverklaring van de klacht deze interventie niet slaagt, brengt de klachtencommissie verslag uit van haar bevindingen aan het bestuur en adviseert over een te nemen maatregel.
12. Indien een lid van de klachtencommissie zelf direct of indirect partij is bij een klacht, treedt dit lid vóór de behandeling van de betreffende klacht terug en wordt die klacht verder behandeld door de voorzitter van de klachtencommissie.
13. In het geval dat, nadat in een klacht door de klachtencommissie aan het bestuur is geadviseerd, binnen één jaar, dusdanige nieuwe informatie ter kennis komt van de klachtencommissie dat daardoor de inhoud van het advies aan het bestuur een andere strekking zou hebben gehad, is de klachtencommissie bevoegd om de betreffende klachtenprocedure zelfstandig te heropenen.

## **Artikel 7 Sancties**

1. Aan een lid tegen wie een klacht (gedeeltelijk) gegrond is verklaard, kan een sanctie worden opgelegd. Die kan bestaan uit:
  - a. Een schriftelijke waarschuwing in het geval van een niet ernstige overtreding.
  - b. Een interne audit, waarbij het lid binnen drie maanden het bestuur schriftelijk in kennis moet stellen van de getroffen maatregelen ter voorkoming van het klachtwaardige handelen in de toekomst.
  - c. Een mondelinge berisping door het bestuur, of een vertegenwoordiger namens het bestuur, indien er binnen een jaar na het opleggen van een eerdere sanctie sprake is van een herhaling van een ernstige overtreding.
  - d. Ontnemering van het lidmaatschap van Horus in overeenstemming met de bepalingen in artikel 7 van de statuten in het geval van herhaaldelijke/structurele overtreding van wet- en regelgeving en/of het zeer ernstige karakter van de overtreding.
2. De sancties kunnen, al dan niet in combinatie, worden opgelegd, afhankelijk van de zwaarte van de overtreding.
3. Als daartoe bijzondere gronden aanwezig zijn kan de klachtencommissie, onder opgave en motivering van die gronden, aan het bestuur adviseren om in het geheel geen, dan wel een minder zware sanctie op te leggen of geheel af te zien van het opleggen daarvan, als de beklagde het klachtwaardige handelen of nalaten tot tevredenheid van de klager en voor de finale advisering door de klachtencommissie aan het bestuur, heeft hersteld.
4. Als daartoe bijzondere gronden aanwezig zijn kan de klachtencommissie, onder opgave en motivering van die gronden, aan het bestuur adviseren om het besluit geheel of gedeeltelijk openbaar te maken door bijvoorbeeld plaatsing op de website, waarbij het bestuur zorgdraagt voor het anonimiseren van de gegevens van klager en het betrokken lid.
5. Het bestuur besluit tot het opleggen van een sanctie op basis van het zwaarwegende advies van de klachtencommissie. Het bestuur zal slechts gemotiveerd en met redenen onderbouwd van het advies van de klachtencommissie afwijken. De klager en het lid op wie de sanctie betrekking heeft worden zo spoedig mogelijk schriftelijk op de hoogte gesteld van deze beslissing.
6. De bij Horus aangesloten leden zullen deze sanctie als bindend accepteren. De uitspraak en de opgelegde sanctie kunnen worden voorgelegd aan de bevoegde rechter overeenkomstig het daartoe bepaalde in de wet.
7. De afhandeling van de sanctie door het bestuur is in beginsel gemandateerd aan een van de bestuursleden. Indien het gemandateerde bestuurslid een afwijkend standpunt heeft, wordt het advies altijd voorgelegd aan het bestuur als geheel. Indien een lid van het bestuur bij een klacht direct of indirect partij is, treedt dit lid vóór de behandeling van de sanctie terug.

## **Artikel 8 Geheimhouding**

Het bestuur, de leden van de klachtencommissie en de medewerkers van het verenigingsbureau zijn in beginsel tot geheimhouding verplicht. Dit betekent dat zij alle informatie waarvan zij in, of in verband met, de uitoefening van hun functie kennis dragen niet verder bekend zullen maken dan strikt noodzakelijk is voor de uitvoering van hun taken zoals deze zijn vastgelegd in dit reglement.

## ***Artikel 9 Jaarverslag***

1. Over het afgelopen kalenderjaar brengt de klachtencommissie voor 1 juli van het daarop volgende jaar schriftelijk verslag uit aan het bestuur en de ledenraad.
2. In het jaarverslag wordt in ieder geval het volgende opgenomen:
  - a. De samenstelling van de klachtencommissie.
  - b. Het aantal ingediende klachten.
  - c. De beslissingen van de klachtencommissie naar aanleiding van de ingediende klachten.

## ***Artikel 10 Slotbepaling***

Dit reglement treedt in werking op de eerste dag volgend op de dag waarop het door de ledenraad is vastgesteld.

Aldus vastgesteld door de ledenraad in haar vergadering van 5 april 2022.