

## Klachtenprocedure Colpa

### Algemene bepalingen

#### Artikel 1

In deze regeling wordt verstaan onder

- |                        |   |
|------------------------|---|
| – Colpa                | De rechtspersoon die formeel optreedt als inkomensbeheerder over de vermogensbestanddelen van natuurlijke personen;   |
| – Branchevereniging    | de bestuursleden van Horus;   |
| – Directeur            | de directeuren van Colpa;   |
| – Medewerker/Consulent | iedere andere medewerker/consulent van Colpa dan de directeuren;  |
| – Cliënt               | een rechthebbende waarvan de vermogensbestanddelen onder beheer zijn gesteld en Colpa benoemd is tot beheerder of iemand met wie Colpa een overeenkomst heeft gesloten; |
| – Bezwaar              | een mondeling of schriftelijk ter kennis van Colpa gebrachte uiting van onvrede over de dienstverlening van Colpa;  |
| – Klacht               | een schriftelijk en uitdrukkelijk als klacht bij Colpa ingediende uiting van onvrede over de dienstverlening van Colpa ;  |

#### Artikel 2

Tot het indienen van een klacht/ bezwaar zijn bevoegd:

- Cliënten van Colpa. Zij kunnen zich bij de indiening en behandeling van bezwaren en klachten door iemand laten vertegenwoordigen en/of bijstaan. Indien dit het geval is dient er een volmacht te worden overlegd.
- Voormalige cliënten c.q. hun wettelijk vertegenwoordiger, mits de klacht is ingediend binnen een termijn van een jaar na het beëindigen van hun relatie met Colpa.
- Erfgenamen van cliënten binnen een jaar na het overlijden van de cliënt.
- Medeleden van Horus voor zover hun klacht zich richt tegen het handelen in strijd met de kwaliteitsverordening van Horus. De klacht moet worden ingediend binnen zes maanden nadat de als klachtwaardig beoordeelde gebeurtenis heeft plaats gevonden.

De klacht moet schriftelijk worden ingediend en moet bevatten:

- Naam, adres en woon of verblijfplaats van zowel klager als Colpa.
- De feiten en gronden waarop de klacht berust en de daarbij behorende bewijsstukken.

### Bezwaren

#### Artikel 3

Een bezwaar wordt zo spoedig mogelijk behandeld door de consulent 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 consulent het bezwaar ter kennis van de directeur. Deze behandelt het bezwaar en tracht daarbij, eventueel via nader overleg met de cliënt en de betrokken medewerker, het bezwaar alsnog in de minne op te lossen.

De cliënt ontvangt schriftelijk bericht van de wijze waarop het bezwaar door de directeur is afgedaan. Is de cliënt niet tevreden gesteld dan kan hij/zij een klacht indienen.

### Klachten

#### Artikel 4

Klachten worden schriftelijk gemeld aan de directeur. Deze stelt een onderzoek in, formuleert de klacht zo nodig nader, hoort de cliënt en tracht de klacht door bemiddeling op te lossen. Lukt dat dan ontvangt de cliënt daarvan schriftelijk bericht.

Indien de klacht naar de mening van de cliënt een niet bevredigende oplossing biedt, zal de directeur de klacht, terstond nadat de cliënt naar zijn mening heeft aangegeven dat de wijze van oplossing niet bevredigend is, doorzenden

aan Branchevereniging Horus. De cliënt zal in kennis worden gesteld van het feit dat de klacht is doorgestuurd naar de Branchevereniging.

Deze procedure moet binnen zes weken afgehandeld zijn.

#### Artikel 5

De klacht wordt zo spoedig mogelijk behandeld door het bestuur of een daartoe speciaal aan te wijzen bestuurslid die dan namens de Branchevereniging Horus optreedt.

De wijze van behandeling wordt bepaald door het bestuur, echter met inachtneming van het volgende.

Het bestuur hoort de cliënt en de directeur, tenzij het bestuur unaniem van oordeel is dat de klacht kennelijk niet ontvankelijk of kennelijk ongegrond is. Het bestuur deelt dat schriftelijk mede aan de cliënt en de directeur.

Indien binnen een maand na voorlegging van de klacht aan het bestuur geen oplossing is bereikt, wordt door het bestuur uiterlijk binnen één maand daarna schriftelijk en gemotiveerd over de klacht beslist.

De Branchevereniging Horus gaat na of de gedragingen waarover is geklaagd

- In strijd is met een wettelijk voorschrift of een voor Colpa geldende regeling;
- In overeenstemming is met de dienstverlening waartoe Colpa zich heeft verbonden en/of na afweging van alle feiten en omstandigheden in redelijkheid toelaatbaar is.

De Branchevereniging Horus kan de klacht niet-ontvankelijk, gegrond of ongegrond verklaren. Van de beslissing wordt terstond een afschrift gezonden aan de cliënt en de directeur.

#### Artikel 6

Een klacht wordt niet in behandeling genomen of de behandeling wordt gestaakt als de cliënt zich voor of tijdens de behandeling terzake van dezelfde klacht tot de kantonrecht of een andere burgerlijke rechter heeft gewend.

#### Artikel 7

De directeur archiveert de afgedane bezwaren en klachten en rapporteert daarover jaarlijks aan de Branchevereniging.

### **Slotbepaling**

#### Artikel 8

Alle bezwaren en klachten van cliënten zullen door Colpa en door het projectbureau branchevereniging voor professionele bewindvoerders met strikte geheimhouding worden afgewikkeld. Indien het noodzakelijk is bij derden informatie op te vragen zal vooraf toestemming aan de cliënt worden gevraagd.

#### Artikel 9

Deze regeling is herzien op 01-01-2021 en treedt in werking op de eerstvolgende dag waarop het door de directeuren van Colpa is vast gesteld.