Klachtenreglement

Datum
5 januari 2026

Onderwerp
Klachtenreglement

Auteur
Aegis Support

E-mail
info@aegis.nl

Artikel 1 Definities

- Branchevereniging Aegis: De branchevereniging voor beschermingsbewind, curatele, mentorschap en inkomensbeheer in Nederland
- Bestuur: Het bestuur van Branchevereniging Aegis, bestaande uit de door de ledenraad benoemde bestuurders, verantwoordelijk voor de strategische leiding, beleidsvorming en uitvoering van het klachtenreglement, inclusief de beoordeling en afhandeling van klachten over leden.
- Aegis: De uitvoeringsorganisatie Aegis Support van de Branchevereniging Aegis dat belast is met de operationele afhandeling van klachten en meldingen, inclusief registratie, communicatie met betrokken partijen en monitoring van kwaliteit, en dat optreedt namens het bestuur bij de uitvoering van het klachtenreglement.
- Klager: De natuurlijke persoon die een klacht indient bij Branchevereniging Aegis over de dienstverlening, communicatie of gedrag van een lid, in overeenstemming met de procedures in dit reglement.
- Cliënt: De kwetsbare persoon die gebruikmaakt van de diensten van een lid van Branchevereniging Aegis, zoals bewindvoering, curatele, mentorschap of inkomensbeheer, en wiens belangen centraal staan in de kwaliteitseisen en klachtenprocedures.
- Rechter: De kantonrechter of andere bevoegde rechterlijke instantie die, op grond van de Nederlandse wetgeving (zoals het Burgerlijk Wetboek en het Besluit kwaliteitseisen curatele, bewind en mentorschap), beslissingen neemt over het starten, wijzigen of stoppen van bewind, curatele, mentorschap of gerelateerde zaken, en aan wie klachten of geschillen kunnen worden voorgelegd wanneer deze buiten de bevoegdheid van Branchevereniging Aegis vallen.
- Ledenraad: Het orgaan binnen Branchevereniging Aegis, bestaande uit vertegenwoordigers van de leden, dat toezicht houdt op het bestuur en adviezen geeft over beleid inclusief het klachtenreglement.

Artikel 2 Algemeen

1. Elk lid van Branchevereniging Aegis dient te beschikken over een interne klachtenprocedure. De bij het lid werkzame personen zijn hiermee bekend.
2. In deze procedure dient opgenomen te zijn dat, indien de interne klachtenprocedure is doorlopen, het mogelijk is een klacht in te dienen bij Aegis conform het klachtenreglement van Aegis. Een voorbeeldformulering:
   “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.”
3. Voor zover niet anders bepaald, hebben begrippen dezelfde betekenis als in de statuten, het huishoudelijk reglement en de kwaliteitsverordening van Aegis.
4. Ontvangen klachten worden geregistreerd, zodat Aegis daarover geanonimiseerd rapportages kan leveren voor intern gebruik en/of aan ketenpartners.

Artikel 3 Het proces

Wij volgen het volgende proces inzake klachten:

1. De **indiening:**
    I. De klacht dient uitsluitend online via het formulier op de website van Aegis te worden ingediend
    II. Het formulier dient volledig en naar waarheid te worden ingevuld
    III. De klager dient aan te geven of de klacht al is ingediend bij het lid
    IV. De klager dient aan te geven of de klacht al is ingediend bij de rechtbank
    V. De klager gaat akkoord met onze privacyverklaring en klachtenreglement
2. De **behandeling:**
    I. Aegis voorziet klager van een ontvangstbevestiging van de klacht
    II. Aegis voorziet klager van een antwoord op zijn klacht en een eventueel daarbijhorend advies
    III. Aegis registreert de klacht in het dossier van het betreffende lid
3. Het **besluit:**
    I. Afhankelijk van de inhoud van de klacht beslist het bestuur of het bij een registratie blijft of dat er verdere behandeling plaats moet vinden
    II. Het bestuur legt, voor zover van toepassing, sancties op.

Artikel 4 Indienen klacht

1. Tot het indienen van een klacht zijn bevoegd:
    a. De cliënten van leden
    b. Voormalige cliënten
    c. Een gevolmachtigd persoon die optreedt namens de cliënt
2. Een klacht moet worden ingediend binnen twaalf maanden nadat de als klachtwaardig beoordeelde gebeurtenis heeft plaatsgevonden.
3. Een klacht moet digitaal worden ingediend via het daarvoor aangegeven formulier op onze website.
4. 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
    c. In geval de cliënt zich door een derde laat vertegenwoordigen dient daartoe een schriftelijke volmacht te worden overgelegd die in het klachtenformulier staat opgenomen.

Artikel 5 Ontvankelijkheid en voorbereiding

1. Aegis stelt een summier onderzoek in naar de feiten en omstandigheden van de klacht, waarbij de klacht zo nodig nader wordt geformuleerd. Aegis beoordeelt of:
    a. De klacht is gericht tegen een lid van Aegis.
    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. Aegis verklaart de klacht niet-ontvankelijk indien niet is voldaan aan de vereisten van het eerste lid onderdeel a, b, en c.
3. De klager wordt zo spoedig mogelijk schriftelijk van een beslissing op de hoogte gesteld. Het lid op wie de klacht betrekking heeft kan hierover geïnformeerd worden.

Artikel 6 Behandeling door Aegis

1. Aegis kan het lid waar over geklaagd wordt in kennis stellen van de klacht. Het lid waarover is geklaagd dient dan binnen twee weken, nadat ze daartoe zijn uitgenodigd, gemotiveerd te reageren op gevraagde nadere informatie.
2. Aegis beoordeelt op basis van de beschikbare data of de gedraging waarover geklaagd wordt:
    a. In strijd is met op professionele bewindvoerders, mentoren, curatoren en/of inkomensbeheerders van toepassing zijnde wet- en regelgeving.
    b. In strijd is met de statuten, het huishoudelijk reglement, kwaliteitsverordening, 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.
3. Aegis kan, indien dat wenselijk wordt geacht, informatie inwinnen bij derden die bij de klacht betrokken zijn. Als daar zwaarwegende gronden voor zijn, kan Aegis op eigen verzoek het auditrapport van het betrokken lid bij het lid opvragen. Te denken valt hierbij aan gevallen dat er sprake is van het voornemen tot het beëindigen van het lidmaatschap van het lid.
4. Aegis doet de klacht schriftelijk af.
5. Aegis kan besluiten de klacht niet in behandeling te nemen. Het besluit is met redenen omkleed. Van elke klacht wordt, ook als deze niet in behandeling is genomen, een registratie gedaan in het dossier van het betreffende lid.
6. De klager wordt zo spoedig mogelijk schriftelijk op de hoogte gesteld van een beslissing als bedoeld in het voorgaande lid.
7. Aegis kan voorstellen doen om tot een oplossing van de klacht te komen indien er sprake is van een (gedeeltelijk) gegronde klacht.
8. Indien binnen 8 weken na (gedeeltelijk) gegrondverklaring van de klacht deze interventie niet slaagt, brengt Aegis verslag uit van haar bevindingen aan het bestuur en adviseert over een te nemen maatregel.
9. Indien een medewerker van Aegis zelf direct of indirect partij is bij een klacht, treedt de medewerker vóór de behandeling van de betreffende klacht terug en wordt die klacht verder behandeld door een andere medewerker.

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. Ontneming van het lidmaatschap van Aegis 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 Aegis, 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 beklaagde het klachtwaardige handelen of nalaten tot tevredenheid van de klager en voor de finale advisering door Aegis aan het bestuur, heeft hersteld.
4. Als daartoe bijzondere gronden aanwezig zijn kan Aegis, 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 Aegis. Het bestuur zal slechts gemotiveerd en met redenen onderbouwd van het advies van Aegis 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 Aegis 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 en de medewerkers van Aegis 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 Aegis 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. Het aantal ingediende klachten.

b. Eventuele opgelegde sancties

Artikel 10 Slotbepaling

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

Aldus vastgesteld door de ledenraad van Branchevereniging Aegis op 27 januari 2026.