

Klachtenprocedure SchuldHulpMaatje Apeldoorn

Uitgangspunten

De uitgangspunten voor deze procedure zijn dat:

- een klacht bij voorkeur wordt opgelost door de klager en in overleg met de betrokken vrijwilliger van SchuldHulpMaatje Apeldoorn (SHMA) gezamenlijk;
- klachtenbemiddeling een onpartijdige behandeling van de klacht biedt;
- de klachtenregeling voor de klager laagdrempelig en kosteloos is.

Melding van de klacht

- De melding van de klacht dient schriftelijk te gebeuren bij de klachtencommissie. Daarnaast mag een mondelinge toelichting worden gegeven indien gewenst. Eventueel wordt deze mondelinge toelichting op papier vastgelegd en ondertekend met datum door de klager.
- De klager ontvangt schriftelijk de klachtenprocedure, het klachtenreglement en het klachtenformulier.

Vervolg

- Elke klacht wordt geregistreerd en bij de klachtencommissie neergelegd.
- De klachtencommissie neemt contact op met de klager om de klacht mondeling te laten toelichten.
- Daarna neemt de klachtencommissie contact op met de beklagde indien het om een persoon gaat, of met de voorzitter van het bestuur indien de klacht gaat om een andere zaak.
- Beide contacten vinden plaats binnen een maand na ontvangst van de schriftelijke klacht.
- De klachtencommissie neemt een neutrale positie in en treedt op als gespreksleider en/of bemiddelaar.
- De klachtencommissie kan een advies uitbrengen naar zowel de klager als de aangeklaagde, dan wel het bestuur. Dit advies wordt, indien van belang voor de andere partij, bij die partij bekend gemaakt door de klachtencommissie. Het advies kan ook een verwijzing inhouden naar een instantie buiten SHMA.
- De klachtencommissie kan bij o.a. een claim of aansprakelijkheidstelling de aangeklaagde adviseren een beroep te doen op de aansprakelijkheidsverzekering en/of de rechtsbijstandsverzekering voor vrijwilligers of het bestuur op de bestuurders-aansprakelijkheidsverzekering.
- De klachtenregistratie is niet toegankelijk voor anderen dan de klachtencommissie. Dat wil ook zeggen dat de privacy van de klager en aangeklaagde gewaarborgd dient te zijn.
- De klachtencommissie tracht de afhandeling van de klacht zo spoedig mogelijk te laten plaatsvinden.
- De klachtencommissie houdt een eenvoudige doch complete administratie bij van alle fases van de afhandeling van een klacht.

Klachtenreglement SchuldHulpMaatje Apeldoorn

Begripsbepaling

Artikel 1

In dit reglement wordt verstaan onder:

- a) Klacht:
Het kenbaar maken van onvrede over een gedraging van een vrijwilliger van SHMA (zowel maatje, coördinator als bestuurder).

- b) Klager:
Een cliënt van SHMA. De cliënt kan zich laten vertegenwoordigen door een daartoe gevolmachtigde of zijn wettelijk vertegenwoordiger.
- c) Aangeklaagde:
De natuurlijke of rechtspersoon tegen wie de klacht is gericht.
- d) Klachtencommissie:
De door SHMA ingestelde, voor de klager beschikbare en bereikbare onafhankelijke commissie die verantwoordelijk is voor de klachtenbehandeling.
- e) Klachtenbehandeling:
Het onderzoek van een klacht, resulterend in een niet juridisch afdwingbare uitspraak van de klachtencommissie over de ontvankelijkheid en (zo de klacht ontvankelijk wordt geoordeeld) de gegrondheid van de klacht, al dan niet vergezeld van aanbevelingen.

Uitgangspunten van het klachtenreglement

Artikel 2

Het klachtenreglement is gebaseerd op de volgende uitgangspunten:

- a) Een klacht wordt bij voorkeur opgelost door klager en aangeklaagde gezamenlijk.
- b) De klachtencommissie biedt een onpartijdige behandeling van de klacht.
- c) De klachtenprocedure is voor de klager laagdrempelig en kosteloos.
- d) Klager en aangeklaagde hebben het recht zich te laten bijstaan en het recht om zich te laten vertegenwoordigen tijdens de procedure.
- e) Klager en aangeklaagde worden in de gelegenheid gesteld mondeling en/of schriftelijk een toelichting te geven op de klacht.
- f) 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.
- g) Het beginsel van hoor en wederhoor van klager en aangeklaagde.
- h) Persoonlijke gegevens over de klager en de aangeklaagde worden zorgvuldig en vertrouwelijk behandeld en geregistreerd. Voor de leden van de klachtencommissie betekent dit een geheimhoudingsplicht tijdens de zittingsperiode maar ook nadat zij geen deel meer uitmaken van de klachtencommissie.

Benoeming en samenstelling van de klachtencommissie

Artikel 3

- De klachtencommissie bestaat uit twee externe leden waarvan één wordt aangesteld als voorzitter.
- De leden van de klachtencommissie worden door het bestuur van SHMA gekozen samen met vertegenwoordigers van de adviserende organisaties voor SHMA.
- De leden worden gekozen voor een periode van vier jaar en zijn daarna herbenoembaar.
- Het lidmaatschap van de klachtencommissie eindigt door:
 - Opzegging op eigen verzoek
 - Overlijden
 - Einde van de zittingstermijn
 - Ontslag door het bestuur van SHMA indien er zwaarwegende gronden zijn op grond waarvan handhaving als lid niet kan worden verlangd.

Taken en bevoegdheden van de klachtencommissie

Artikel 4

De klachtencommissie heeft de volgende taken:

- Het beoordelen of de klacht ontvankelijk is.
- Het op basis van de behandeling van de klacht komen tot een uitspraak over de gegrondheid van de klacht, al dan niet vergezeld van aanbevelingen aan de aangeklaagde.
- Het adviseren van SHMA naar aanleiding van een behandelde klacht.

Artikel 5

De klachtencommissie heeft ter uitvoering van haar functie de volgende bevoegdheden:

Het oproepen en horen van klager en aangeklaagde.

Het oproepen en horen van andere personen die direct bij de ingediende klacht zijn betrokken.

Het inwinnen van informatie en het raadplegen en inzien van stukken voor zover dit geschiedt met toestemming van de klager.

Het bemiddelen tussen partijen, gericht op het wegnemen van de oorzaak van de klacht.

Werkwijze van de klachtencommissie bij de behandeling van een klacht

Artikel 6

- Een klacht dient schriftelijk te worden ingediend bij de klachtencommissie.
- Indien de klachtencommissie oordeelt dat zij te weinig informatie over de klacht heeft ontvangen, wordt de klager in de gelegenheid gesteld om binnen twee weken de aanvullende informatie te verstrekken. Indien de bedoelde aanvullende informatie niet tijdig wordt verschaft, kan de klachtencommissie de klacht niet-ontvankelijk verklaren.
- De klachtencommissie draagt er zorg voor dat de aangeklaagde binnen twee weken na ontvangst van de klacht wordt geïnformeerd over de inhoud van de ingediende klacht.
- De klachtencommissie verzoekt de aangeklaagde binnen twee weken schriftelijk te reageren op de inhoud van de klacht.
- Wanneer de aangeklaagde door overmacht niet binnen de gestelde termijn kan reageren, stelt de klachtencommissie een nieuwe termijn vast. De klager wordt hierover geïnformeerd.
- De klachtencommissie deelt binnen een redelijke termijn, zo mogelijk binnen anderhalve maand doch uiterlijk binnen drie maanden na ontvangst van de klacht, aan de klager en de aangeklaagde schriftelijk en gemotiveerd haar oordeel over de klacht mede. Tevens wordt daarbij vermeld, en zo ja, welke aanbevelingen er zijn gedaan aan de aangeklaagde. Het bestuur van SHMA ontvangt de totale uitspraak met eventuele aanbevelingen.
- Indien naar het oordeel van de klachtencommissie de behandeling van de klacht niet binnen de genoemde termijn kan worden afgerond, doet de klachtencommissie daarvan schriftelijk en gemotiveerd mededeling aan klager en aangeklaagde, onder vermelding van de termijn waarbinnen de klachtencommissie haar oordeel over de klacht zal uitbrengen.
- De klachtencommissie kan op verzoek van de klager of aangeklaagde haar oordeel herzien op grond van feiten of omstandigheden die hebben plaatsgevonden vóór de mededeling van het oordeel van de klachtencommissie aan klager of aangeklaagde en welke feiten of omstandigheden niet eerder bekend waren bij de klachtencommissie of redelijkerwijs niet bekend konden zijn, en die mogelijk in het geval van bekend te zijn geweest tot een ander oordeel zouden hebben geleid. In dat geval behandelt de klachtencommissie de klacht alsnog af met termijnen en communicatie naar klager en aangeklaagde zoals hiervoor genoemd of bedoeld wordt.
- De aangeklaagde laat de beklagdebinnen een maand na ontvangst van het oordeel van de klachtencommissie weten of, indien de klachtencommissie dit heeft aangegeven, er gevolg is gegeven aan de aanbevelingen en op welke wijze de aangeklaagde dit denkt te doen.

Artikel 7

Indien door klager of aangeklaagde niet binnen een termijn van 1 maand na verzending van het oordeel van de klachtencommissie door een van hen of beiden schriftelijk is gereageerd, kan de procedure als beëindigd worden beschouwd.

Na beëindiging van een procedure worden alle stukken ingeleverd bij de voorzitter die er zorg voor draagt dat alle stukken van klager of aangeklaagde worden vernietigd. Slechts één exemplaar van alle afzonderlijke stukken, indien van belang voor een goede registratie en archivering, worden bewaard bij een van de leden aan wie deze verantwoordelijkheid is gegeven.

Ontvankelijkheid klacht en voeging

Artikel 8

Over de ontvankelijkheid van een klacht beslissen de leden van de klachtencommissie gezamenlijk.

Een klacht is niet ontvankelijk indien:

- De klacht wordt ingediend door een persoon die geen klager is of niet diens wettelijk vertegenwoordiger.
- De klacht al eerder in behandeling is geweest en er zich geen nieuwe feiten hebben voorgedaan.
- De grond van de klacht zodanig lang geleden heeft plaatsgevonden dat een onderzoek naar de toedracht van de klacht en een uitspraak over de gegrondheid van de klacht niet meer mogelijk is.
- Als een klacht niet ontvankelijk is, deelt de klachtencommissie dit schriftelijk, met redenen omkleed, mee aan de klager en aangeklaagde en wel zo snel als mogelijk is, doch uiterlijk binnen vier weken na de ontvangst van de klacht. Het bestuur van SHMA ontvangt hiervan een afschrift.

Slotbepalingen

Artikel 9

Het bestuur van SHMA draagt er zorg voor dat deze regeling ruime bekendheid krijgt bij haar cliënten en maatjes.

Klachten'formulier' SchuldHulpMaatje Apeldoorn

In het schrijven waarin de klacht wordt beschreven moeten de volgende gegevens staan vermeld: naam met voorletters, adres, postcode en plaats, telefoonnummer en e-mailadres van de klager.

In de klacht zelf dienen de naam van de vrijwilliger van SHMA, het feit, voorval of omstandigheid te worden beschreven met alle bijzonderheden die hierbij horen (waar, wanneer, wie waren erbij betrokken (met naam noemen), etc.), te worden vermeld.

In de klacht dient te staan beschreven dat klager in eerste instantie heeft geprobeerd zijn klacht met de aangeklaagde bespreekbaar te maken, maar dat dit niet heeft geleid tot een redelijke oplossing. Datum van dit gesprek dient te worden vermeld, evenals of dit mondeling, telefonisch dan wel per e-mail of brief heeft plaatsgevonden. Indien er schriftelijk overleg is geweest, dienen kopieën te worden meegestuurd.

De klacht dient te worden ondertekend door de klager.

Adres Klachtencommissie:

Klachtencommissie SchuldHulpMaatje Apeldoorn, p/a De Hofstad, Hofveld 52, 7331 KE Apeldoorn