PROTOCOL KLACHTENBEHANDELING BUDGETBEHEER

van de combinatie:
Stichting CAV
gevestigd te Zoetermeer
en
Stichting Humanitas Inkomensbeheer
gevestigd te Purmerend

Inleiding
Als er een uiting van onvrede binnenkomt bij Stichting CAV/Stichting Humanitas, dan zal eerst geprobeerd worden deze weg te nemen door in eerste instantie de budgetbeheerder van de cliënt. Indien de klager niet tevreden is met de aangereikte oplossing, dan kan hij/zij een klacht indienen.

Doel van de klachtenregeling
Met de regeling wordt beoogd:
- de klacht correct afhandelen;
- regels te stellen voor een effectieve behandeling van klachten;
- de vertrouwensrelatie te herstellen tussen klager en Stichting CAV/Stichting Humanitas;
- een laagdrempelige toegang te realiseren van klachten van buiten de organisatie over de organisatie en haar medewerkers;
- op grond van ontvangen klachten structurele tekortkomingen in het interne proces of in uitingen, handelingen en gedragingen van de organisatie te signaleren en te zorgen dat deze signalen worden benut voor kwaliteitsverbetering;
- de belangen van de klager en aangeklaagde te behartigen door het scheppen van een duidelijke regelgeving waarlangs klachten aanvankelijk informeel (het oplossen van “onvrede”) en later formeel worden afgehandeld.

Wie kan een klacht indienen?
De klachtenbehandeling strekt zich uit tot:
- klachten van cliënten die aangemeld zijn door een verwijzer in de gemeente Amsterdam via de aanbesteding budgetbeheer;
- klachten van nabestaanden van cliënten zoals hierboven beschreven (binnen één jaar na overlijden van cliënt).
- Derden kunnen namens een cliënt een klacht indienen, als hij/zij hiertoe gemachtigd zijn door cliënt en zij handelen in het belang van de cliënt.

Klachtdefinitie: wanneer is een klacht een klacht
Een klacht wordt omschreven als een uiting van onvrede, waar het niet is gelukt deze uiting weg te door de budgetbeheerder. De klacht kan gaan over het handelen of nalaten daarvan door Stichting CAV/Stichting Humanitas of enig daaraan verbonden persoon. Een klacht kan betrekking hebben op:

- Het handelen of juist nalaten van de organisatie of daaraan verbonden personen (dat wat gezegd, gedaan, geboden en/of besloten wordt, of juist wordt nagelaten, en de gevolgen daarvan voor de betreffende persoon, bejegening, werkwijze).
- Het interne proces (gang van zaken, procedure e.d.).

Regeling klachten
Definities
Artikel 1
In deze regeling wordt verstaan onder:

- **Stichting**: Stichting CAV (Stichting Cliëntgerichte Aanpak voor Verlichting van financiën en zorg) en Stichting Humanitas Inkomensbeheer.
- **Raad van Toezicht**: De Raad van Toezicht van de stichting.
- **Raad van Bestuur**: De Raad van Bestuur van de stichting.
- **Teamcoördinator**: De werknemer van de stichting die is aangesteld als leidinggevende op de vestiging van de stichtingen.
- **Budgetbeheerder:** De behandelaar van het dossier van cliënt.
- **Cliënt:** Iemand met wie de stichting een overeenkomst heeft gesloten voor budgetbeheer na verwijzing door de gemeente Amsterdam.
- **Klacht**: Een schriftelijk en uitdrukkelijk als klacht bij de stichting ingediende uiting van onvrede over de die nstverlening van de stichting.
- **Klachtencoördinator**: De werknemer van de stichting die is belast met een coördinerende rol ten aanzien van de afhandeling van klachten. Mocht een klacht het gedrag betreffen van deze medewerker, dan zal een teamcoördinator deze rol op zich nemen.
- **Klager**: De persoon die de klacht indient.

Artikel 2
Deze regeling geldt uitsluitend voor cliënten, nabestaanden van cliënten en voor derden die op een professionele wijze zijn betrokken bij cliënten van de stichting. Zij kunnen zich bij de indiening en behandeling van klachten door iemand laten vertegenwoordigen en/of bijstaan. Zo nodig is een medewerker de cliënt behulpzaam bij het op schrift stellen van een klacht.

Klachten indienen
Artikel 3
Een klacht dient schriftelijk te worden ingediend. In de klachtbrief dienen in ieder geval de navolgende gegevens te zijn vermeld.

a. Naam, adres, woonplaats of plaats van vestiging van de klager, alsmede diens telefoonnummer en/of e-mailadres.
b. Geadresseerd t.a.v. de klachtencoördinator.
c. Een duidelijke weergave van de klacht.
d. Het standpunt of de bezwaren van de klager onder vermelding van de terzake doende feiten.
e. Een duidelijke omschrijving van een eventuele vordering.

Behandeling van de klacht

Artikel 4

1. Klachten worden ontvangen door de klachtencoördinator. Deze registreert de klacht en bevestigt de ontvangst van de klacht schriftelijk aan de klager. De klachten coördinator zorgt er vervolgens voor dat de klacht in behandeling genomen wordt.
2. De klachtencoördinator gaat eerst na of geprobeerd is de uiting van onvrede is besproken/ op te lossen. Als dat niet het geval is, zal dat moeten plaatsvinden.
3. De klachten coördinator behandelt de klacht en gaat na of de gedraging waarover is geklaagd:
   - in strijd is met een wettelijk voorschrift of een voor de stichting geldende regeling;
   - in overeenstemming is met de dienstverlening waartoe de stichting zich heeft verbonden, en/of;
   - na afweging van alle feiten en omstandigheden in redelijkheid toelaatbaar is.
4. De klager wordt door de klachten coördinator binnen 6 weken schriftelijk en gemotiveerd in kennis gesteld van de bevindingen van het onderzoek naar de klacht (of de klacht gegrond is ja of nee) alsmede van de eventuele verdere maatregelen die naar aanleiding van de bevindingen ondernomen zijn of zullen worden.
5. Indien de klager het niet eens is met de bevindingen en/of de maatregelen van de klachtencoördinator, kan hij/zij een klacht indienen bij de Gemeentelijke Ombudsman, 020-625999 of www.gemeentelijkeombudsman.nl.

Wanneer wordt een klacht niet in behandeling genomen/wordt klacht gestaakt?

Artikel 5

1. Een klacht hoeft niet in behandeling te worden genomen of de behandeling wordt gestaakt:
   - indien de uiting van onvrede niet eerst met budgetbeheerder is besproken;
   - indien het een gedraging en/of uitlating betreft die langer dan 18 maanden voor indiening van de klacht heeft plaatsgevonden;
   - indien de klager zich voor of tijdens de behandeling terzake van hetzelfde bezwaar of dezelfde klacht tot de kantonrechter of een andere burgerlijke rechter heeft gewend;
   - indien de klacht anoniem is;
   - de klacht al eerder is ingediend en hetzelfde geval betreft.
2. Van het niet in behandeling nemen van de klacht wordt de klager binnen een termijn van vier weken na ontvangst van de klacht schriftelijk in kennis gesteld.
   Indien de klager het niet eens is met het niet in behandeling nemen van de klacht, dan, kan hij/zij hiervan in beroep gaan bij de Gemeentelijke Ombudsman, 020-625999 of www.gemeentelijkeombudsman.nl.

Registratie en rapportage

Artikel 6

1. Elke klacht komt binnen bij de klachtencoördinator. Deze registreert de klacht en deelt de klager zo nodig mede wanneer hij/zij antwoord krijgt op zijn/haar klacht.
2. Als de klacht is opgelost of afgedaan wordt dat terstond meegedeeld aan de klachtencoördinator, die ervoor zorgt dat de wijze waarop dat is gebeurd wordt vastgelegd.

3. De klachtencoördinator archiveert de afgedane klachten.
4. De klachtencoördinator maakt maandelijks een overzicht van klachten. Deze worden besproken met de gemeente Amsterdam.
5. De klachtencoördinator rubriceert en analyseert periodiek, tenminste eenmaal per jaar, alle bij hem of haar geregistreerde klachten en legt deze, voorzien van eventuele aanbevelingen ter evaluatie aan de Raad van Bestuur voor. Deze rapporteert daarover jaarlijks aan de Raad van Toezicht van de stichting en geanonimiseerd in het jaarverslag.

Slotbepaling

Artikel 7

Deze regeling treedt in werking op 1 maart 2018 en geldt voor onbepaalde tijd.