

# **Klachtenregeling**

## **Stichting Veritas Vertegenwoordiging**

**Februari 2018**

## **Artikel 1 Definities**

1. De Stichting; Stichting Veritas Vertegenwoordiging.
2. Raad van Toezicht; Formele toezichthouders van Stichting Veritas Vertegenwoordiging.
3. Bestuurder; Directeur/bestuurder van Stichting Veritas Vertegenwoordiging.
4. Management Team; teamleiders, stafmanager, verbindingsmanager en bestuurder samen.
5. Leidinggevende; teamleider of directeur waarvan medewerker opdrachten ontvangt.
6. Medewerker;
  - a. Medewerker in dienst van stichting Veritas Vertegenwoordiging.
  - b. Persoon die (betaalde of niet-betaalde) werkzaamheden voor Stichting Veritas Vertegenwoordiging verricht, anders dan in dienstverband of met werk- en/of leer overeenkomst.
  - c. Stagiaire, oproepkracht of detacheringsmedewerker, persoon met werk- en/of leerovereenkomst die (betaalde of niet-betaalde) werkzaamheden voor stichting Veritas Vertegenwoordiging verricht.
7. Klant: een persoon die middels contract of beschikking vanuit de rechtbank gebruik maakt van de diensten van stichting Veritas Vertegenwoordiging. Dan wel een persoon die de intentie heeft om gebruik te maken van de diensten van Stichting Veritas Vertegenwoordiging.
8. Klachtenfunctionaris; de werknemer van stichting Veritas Vertegenwoordiging die is belast met een coördinerende rol ten aanzien van de afhandeling van klachten. Dit is iemand die als zodanig aangewezen wordt door bestuurder en die niet werkzaam is in een van de teams.
9. Klacht; Onder een klacht wordt verstaan; een uiting van onvrede over een handeling, of het nalaten daarvan, alsmede over het nemen van een besluit, dat gevolgen heeft voor een klant, door een medewerker van de Stichting.

Een klacht kan betrekking hebben op verschillende aspecten van de dienstverlening;

  - a. organisatorische aspecten;
  - b. relationele aspecten;
  - c. financiële aspecten;
  - d. dienstverlening inhoudelijke aspecten.
10. Klager: een melder die een schriftelijke klacht tot de stichting Veritas Vertegenwoordiging richt.
11. BPBI; Branchevereniging voor Professionele Bewindvoerders en Inkomensbeheerders.

## **Artikel 2. Algemeen.**

1. Voor u ligt het klachtenregeling van Stichting Veritas Vertegenwoordiging. Een goede klachtenregeling is een noodzakelijk onderdeel van iedere hulpverlenende organisatie. Middels de klachtenregeling kan worden gewaarborgd dat aan elke klacht systematisch aandacht wordt besteed, volgens een duidelijk beschreven procedure. Tevens garandeert de klachtenregeling een onafhankelijke en onpartijdige behandeling. Door middel van duidelijke en begrijpelijke informatie omtrent de regeling kan de toegankelijkheid van de voorziening worden verhoogd.
2. Van de klachtenregeling kan gebruik worden gemaakt binnen 12 maanden na het voorval.
3. Een klacht kan worden ingediend door;
  - a. Alle klanten van Stichting Veritas Vertegenwoordiging, die een klacht hebben over (een aspect van) de dienstverlening van deze organisatie;
  - b. Diens echtgenoot, geregistreerd partner, dan wel andere levensgezel;
  - c. Bloedverwanten in de rechte lijn en in de zijlijn tot en met de vierde graad;
  - d. Degene die krachtens rechterlijke beslissing het gezag over de betrokken persoon uitoefent, zijn voogd, bewindvoerder of mentor;
  - e. De instelling waar de betrokkene wordt verzorgd of die aan betrokkene begeleiding biedt;

- f. Voormalige klanten en hun wettelijk vertegenwoordiger, mits de klacht is ingediend binnen een termijn van een jaar na het beëindigen van het contract of de beschikking;
  - g. Erfgenamen van klanten binnen een jaar na het overlijden van de klant;
  - h. Een ambtelijke vaststelling.
4. Een klacht bevat minimaal de volgende punten:
- a. Naam en adres van de klant;
  - b. Datum van indienen;
  - c. Datum van het voorval;
  - d. Een duidelijke omschrijving van de klacht.
  - e. Indien aan één van deze eisen niet wordt voldaan, dan kan de klacht niet in behandeling worden genomen. Hiervan krijgt klant binnen 5 werkdagen bericht. De aangevulde klacht kan daarna opnieuw ingediend worden.
5. De klachtenfunctionaris zal de klachten niet zelf behandelen, doch draagt zorg voor de opvang en registratie van klachten, procesbewaking, rapportage, analyse, kwaliteitsbewaking en archivering.
6. De klachtenfunctionaris beoordeelt of een klacht ontvankelijk is. Dit wordt binnen 2 weken, schriftelijk en met redenen omkleed medegedeeld.
7. De klacht wordt niet in behandeling genomen of de behandeling wordt gestaakt indien:
- a. De klacht niet aan de minimale eisen zoals gesteld in artikel 2 lid 4 voldoet;
  - b. De uiting van onvrede niet eerst met betreffende medewerker is besproken;
  - c. Het een voorval betreft dat langer dan 12 maanden na indiening van de klacht heeft plaatsgevonden;
  - d. de klant zich voor of tijdens de behandeling ter zake van dezelfde klacht tot de kantonrechter of een andere burgerlijke rechter heeft gewend;
  - e. De klacht reeds eerder is ingediend en hetzelfde voorval betreft.
8. De klacht wordt binnen 6 weken na indiening afgewikkeld. Indien dat niet mogelijk blijkt ontvangt de klant daarvan schriftelijk bericht.
9. In de klachtenregeling van stichting Veritas Vertegenwoordiging wordt onderscheid gemaakt tussen klachtenbemiddeling en klachtenbehandeling. Beide elementen dienen dezelfde doelen, namelijk:
- a. Het recht doen aan klager, door het wegnemen van gevoelens van onrecht of frustraties en/of door het bieden van oplossingen door gerezen conflicten.
  - b. Het bijdragen aan een goede behandeling van klachten van klanten en daarmee aan het openhouden en verbeteren van de relatie tussen de klanten en de organisatie.
  - c. Het bijdragen aan de verbetering/optimalisering van het functioneren van Stichting Veritas Vertegenwoordiging.
10. Klachtenbemiddeling vindt plaats in de eerste fase van de klachtenprocedure, de informele fase. In deze fase richt men zich tot degene op wie de klacht betrekking heeft (de aangeklaagde). Deze persoon gaat serieus in op de klacht, zet zich in om de klager genoegdoening te geven en houdt zijn/haar leidinggevende op de hoogte van hetgeen er speelt.
- De informele fase (interne pogingen om te bemiddelen) eindigt wanneer het de aangeklaagde en zijn/haar leidinggevende niet lukt om de gevoelens van onrecht en frustratie weg te nemen en om tot een bevredigende oplossing te komen, ofwel wanneer de klager van mening is dat hem de informele bemiddelingsfase onvoldoende recht is aangedaan.
11. Wanneer de klacht in de informele fase niet is opgelost of onbespreekbaar is met de genoemde teamleider kan de klager, voordat hij/zij besluit over te gaan tot de formele fase en de klachtencommissie in te schakelen, het klachtenformulier invullen en opsturen naar het bestuur van Stichting Veritas Vertegenwoordiging. De verbindingsmanager zal vervolgens

bemiddelen tussen klager en aangeklaagde. Wanneer het de verbindingsmanager van Veritas Vertegenwoordiging ook niet lukt om de gevoelens van onrecht en frustratie weg te nemen om tot een bevredigende oplossing te komen, ofwel wanneer de klager van mening is dat hem in deze verlengde informele bemiddelingsfase onvoldoende recht is gedaan, eindigt deze verlengde informele fase.

12. De klager kan de klacht vervolgens schriftelijk indienen bij de klachtencommissie. Hiermee start de formele fase van de klachtenprocedure. In deze fase is er sprake van klachtenbehandeling, wat betekent dat de aard van de klacht om een beslissing vraagt. Hierbij geldt als uitgangspunt dat externe klachtenbehandelaars betere garanties bieden voor onafhankelijkheid en onpartijdigheid dan interne. De mogelijkheid voor een onafhankelijke en onpartijdige klachtenbehandeling wordt geboden door middel van de klachtencommissie.

## Aandachtspunten procedure; informele fase.

1. In de informele fase staat de klachtenbemiddeling centraal. De klager richt zich met zijn of haar klacht tot diegene op wie de klacht betrekking heeft (de aangeklaagde). Deze persoon gaat serieus in op de klacht en zet zich in om de klager genoegdoening te geven. Veel klachten zullen intern en naar wederzijdse tevredenheid kunnen worden afgehandeld. Naarmate deze interne, informele procedure meer correct verloopt, zal het aantal klachten dat formeel aan de klachtencommissie moet worden voorgelegd, minder zijn. Dit zal zowel de klagers als de organisatie ten goede komen. Om dit te bewerkstelligen zijn aandachtspunten opgesteld voor het omgaan met klachten in deze fase.
2. De klacht komt binnen op de afdeling. Van de aangeklaagde wordt verwacht dat hij/zij;
  - a. Een open en objectieve houding heeft ten opzichte van de klager;
  - b. De klacht serieus neemt;
  - c. Zich volledig inzet om de gevoelens van onrecht/frustratie bij de klager weg te nemen en/of tot een voor de klager bevredigende oplossing te komen;
  - d. De klager direct op de hoogte stelt van het bestaan en de aard van de klachtenvoorziening;
  - e. Een aantekening of verslag maakt over iedere binnengekomen klacht en de wijze waarop hiermee is omgegaan. Hierin dient onder meer de aard van de klacht te worden genoteerd. Tevens dient te worden aangegeven wie wat wanneer heeft gedaan en met welk resultaat;
  - f. De leidinggevende, klachtenfunctionaris en verbindingsmanager op de hoogte houdt van alle klachten die binnenkomen, onder meer door het verstrekken van een kopie van de klacht en een kopie van de aantekeningen/verslagen over de wijze waarop met de klacht is omgegaan.
3. Van de leidinggevende wordt verwacht dat hij/zij;
  - a. Een open en objectieve houding heeft ten opzichte van zowel de klager als de aangeklaagde;
  - b. Een sfeer creëert en in stand houdt, waardoor medewerkers zich niet bedreigd voelen wanneer zij met een klacht worden geconfronteerd en waardoor het voor hen mogelijk is om zich open en eerlijk te uiten over eventueel gemaakte fouten;
  - c. Samen met de medewerker beslist over de wijze waarop moet worden gehandeld om zowel de klager als de medewerker recht te doen en om tot een oplossing te komen;
  - d. De voortgang en de afhandeling bewaakt van de bij één van zijn of haar medewerkers binnengekomen klachten. Onderdeel hiervan is het checken of klager op de hoogte is van de klachtenregeling en het zorgdragen voor een notitie/verslag van iedere klachtenbemiddeling of behandeling;
  - e. De aard van de binnengekomen klachten analyseert en deze analyse gebruikt ter verbetering van de dienstverlening door (medewerkers) van zijn of haar team;
  - f. De verbindingsmanager en de klachtenfunctionaris onverwijld op de hoogte brengt en houdt van alle binnengekomen klachten en de analyse daarvan;
  - g. Periodiek met het management team bespreekt of de klachtenanalyse aanleiding geeft tot het nemen van maatregelen;
  - h. Zorg draagt dat de notities/verslagen van de klachtenbemiddeling of -behandeling worden gedeponereerd bij de verbindingsmanager en de klachtenfunctionaris.
4. Van de bestuurder wordt verwacht dat hij/zij;
  - a. Voorziet in een zorgvuldige centrale registratie van de binnengekomen klachten.
  - b. De aard van de binnengekomen klachten analyseert en deze analyse gebruikt ter verbetering van de dienstverlening.

- c. Een open en objectieve houding heeft ten opzichte van zowel de klager als de aangeklaagde;
  - d. Een sfeer creëert en in stand houdt, waardoor medewerkers zich niet bedreigd voelen wanneer zij met een klacht worden geconfronteerd en waardoor het voor hen mogelijk is om zich open en eerlijk te uiten over eventueel gemaakte fouten;
  - e. Samen met de verbindingsmanager beslist over de wijze waarop moet worden gehandeld om zowel de klager als de medewerker recht te doen en tot een oplossing te komen;
  - f. Zorg draagt dat de notities/verslagen van de klachtenbemiddeling of -behandeling worden gedeponereerd bij de verbindingsmanager en klachtenfunctionaris.
  - g. De raad van toezicht periodiek de analyse van alle binnengekomen klachten voorlegt, met aanbevelingen voor bijstelling van (de uitvoering van) het beleid.
5. Wanneer de klacht de directeur/bestuurder inzake onbehoorlijk- of wangedrag betreft, dient de voorzitter van de raad van toezicht als leidinggevende te worden beschouwd. Van de voorzitter wordt verwacht in voorkomende gevallen te handelen overeenkomstig de bovenvermelde aandachtspunten voor andere leidinggevenden.

### **Belangrijke adressen:**

#### **U kunt uw klacht sturen naar:**

Stichting Veritas Vertegenwoordiging  
t.a.v. de klachtenfunctionaris  
Postbus 9099  
3007 AB Rotterdam

#### **Bij een formele klacht kunt u deze sturen naar:**

BPBI  
Postbus 43071  
3540 AB Utrecht