

# Klachtenregeling Stichting Budgethulp

## Inhoudsopgave:

1. **Voorwoord**
2. **Begripsomschrijvingen**
3. **Klachten**
  - 3.1. **Algemene bepalingen**
  - 3.2. **Indiening van een Klacht**
  - 3.3. **Geheimhouding**
4. **Interne klachtenregeling**
  - 4.1. **Intern informele klachten**
  - 4.2. **Intern formele klacht leidinggevend**
5. **Externe klachtenregeling; Branchevereniging Horus**
6. **Registratie**
7. **Slotbepalingen**

## Bijlagen:

- Klachtenformulier Stichting Budgethulp

## 1. **Voorwoord**

Een goede klachtenregeling is een belangrijk onderdeel van elke dienstverlenende organisatie. Middels de klachtenregeling wordt gewaarborgd dat aan elke klacht systematisch aandacht wordt besteed met als achterliggend doel het bevorderen van de cliënttevredenheid en het verbeteren van de algehele dienstverlening.

Ondanks het feit dat Stichting Budgethulp haar best doet om haar cliënten goede dienstverlening te bieden, die past bij de cliënt en diens behoefte, kan het voorkomen dat een cliënt niet tevreden is.

Stichting Budgethulp vindt het belangrijk dat cliënten weten hoe zij hun klacht kunnen indienen en ervaren dat zij, door (de medewerker van) Stichting Budgethulp met hun klacht serieus genomen worden.

In deze klachtenregeling wordt uitleg gegeven wat de klachtenprocedure is.

## 2. **Begripsomschrijvingen**

### a. Cliënt(e):

Degene die gebruik maakt of heeft gemaakt van de hulp- of dienstverlening van de Stichting Budgethulp

### b. Medewerk(st)er:

Degene met wie door de instelling een der volgende overeenkomsten is gesloten c.q. afspraken zijn gemaakt op basis van een:

1. arbeidsovereenkomst;
2. overeenkomst tot opdracht;
3. Stage-overeenkomst;
4. vrijwilligersovereenkomst.

### c. Leidinggevende:

De coördinator als zijnde leidinggevende van de medewerker of locatie Stichting Budgethulp welke de klacht betreft.

d. Directie:

De directeur-bestuurder als zijnde de leidinggevende van de beide locaties / coördinator

e. Klacht:

Een mondelinge of schriftelijke uiting van ongenoegen van (of namens) een cliënt(e) over de wijze waarop hij/zij is behandeld door de instelling of door een medewerk(st)er van de stichting.

Het ongenoegen kan betrekking hebben op elk handelen of nalaten of het nemen van een besluit dat gevolgen heeft voor de cliënt(e).

f. Klager:

Een cliënt(e) die een klacht voorlegt of voorgelegd wil zien.

### **3. Klachten**

#### **3.1. Algemene bepalingen:**

Deze regeling geldt uitsluitend voor cliënten van Stichting Budgethulp.

Een klacht dient schriftelijk te worden ingediend en voorzien te zijn van het volgende;

- Naam en adres van de melder.
- De datum van melding van het bezwaar en/of klacht.
- Een omschrijving van het bezwaar of de klacht.

Een klacht wordt niet in behandeling genomen of de behandeling wordt gestaakt als;

- De cliënt zich voor of tijdens de behandeling ter zake van dezelfde klacht tot de kantonrechter of een andere burgerlijke rechter heeft gewend.
- Het feit waartegen geklaagd wordt, langer dan 1 jaar voor indiening van de klacht heeft plaatsgevonden.
- De klacht anoniem is.

Alle documenten en gemaakte aantekeningen betreffende een voorgelegde klacht zullen onderdeel uitmaken van het dossier van rechthebbende. Dit dossier is te allen tijde ter inzage beschikbaar voor de rechthebbende.

#### **3.2. Indiening van de klacht**

Het recht tot het indienen van een klacht, komt toe aan:

- a. de cliënt(e);
- b. zijn/haar wettelijk vertegenwoordig(st)er;
- c. oud-clieñten mits de klacht binnen 12 maanden na beëindiging dienstverlening is ingediend;
- d. personen die door de cliënt(e) zijn gevolmachtigd
- e. erfgenamen van de cliënt, mits de klacht binnen 12 maanden na beëindiging dienstverlening is ingediend;

#### **3.3. Geheimhouding**

Eenieder die bij een behandeling van een klacht betrokken is, is verplicht tot geheimhouding ten aanzien van alle betreffende gegevens, die hen bij de behandeling van het geschil ter kennis zijn gekomen.

## 4. Interne klachtenregeling

### 4.1. Intern informele klacht:

Indien zich een klacht voordoet, dient deze klacht, bij voorkeur, in eerste instantie voorgelegd aan de medewerker werkzaam op de afdeling, waarop de klacht betrekking heeft. Mondelinge klachten worden zo mogelijk direct afgehandeld tijdens het cliënt contact. Hierbij worden vervolgsafspraken vastgelegd op het gespreksbevestigingsformulier waarvan een kopie in het cliëntdossier wordt bewaard.

### 4.2. Intern formele klacht leidinggevende

Daarnaast kent de stichting ook de formele klacht die bij een leidinggevende van desbetreffende afdeling kan worden ingediend op een daarvoor bestemd formulier. Dit formulier is beschikbaar op de openbare website van de stichting, tevens is het verkrijgbaar bij de medewerkers van de stichting.

De ontvangen schriftelijke klachten worden in behandeling genomen door de leidinggevende van de desbetreffende locatie. De cliënt ontvangt binnen een termijn van twee weken na ontvangst van de schriftelijke klacht een ontvangstbevestiging

De leidinggevende stelt een onderzoek in, formuleert de klacht zo nodig nader, indien nodig hoort leidinggevende betrokken partijen. De cliënt krijgt binnen een termijn van vier weken schriftelijk bericht van de uitkomst van het onderzoek en de afhandeling van de klacht.

De directeur-bestuurder van Stichting Budgethulp wordt op de hoogte gehouden van de ontvangen en in behandeling zijnde klachten.

Indien binnen een maand na indiening van de klacht geen oplossing of antwoord mogelijk is, wordt de klacht door de leidinggevende voorgelegd aan de directeur-bestuurder van Stichting Budgethulp.

Vervolgens gaat de directeur-bestuurder na of de gedraging waarover is geklaagd;

- o In strijd is met een wettelijk voorschrift of een voor de stichting geldende regeling
- o In overeenstemming is met de dienstverlening waartoe de stichting zich heeft verbonden
- o Na afweging van alle feiten en omstandigheden in redelijkheid toelaatbaar is

De directeur-bestuurder kan de klacht niet-ontvankelijk, gegrond of ongegrond verklaren. Van de beslissing wordt direct een afschrift gezonden aan de cliënt.

## 5. Externe klachtenregeling

### Branchevereniging HORUS

Stichting Budgethulp is lid van de Branchevereniging HORUS, Nederlandse Branchevereniging Wettelijke Vertegenwoordigers (hierna te noemen HORUS).

Informatie over de klachtenprocedure van de branchevereniging zijn verkrijgbaar op de website [www.horus.nl](http://www.horus.nl).

Indien de cliënt van mening is dat Stichting Budgethulp geen bevredigend besluit heeft genomen ten aanzien van zijn/haar klacht, dan heeft de cliënt de mogelijkheid om een klacht in te dienen bij de onafhankelijke klachtencommissie van HORUS. De branchevereniging heeft een eigen procedure voor klachten.

*De uitspraak van de klachtencommissie HORUS is voor Stichting Budgethulp leidend. Beroep op de rechter is mogelijk conform het daarover wettelijk bepaalde.*

## **6. Registratie en archivering van klachten**

De directie draagt zorg voor registratie en archivering van de klachten.

## **7. Slotbepalingen**

Wijzigingen, inwerkingtreding en inzage van dit reglement

Wijzigingen van dit reglement worden aangebracht door de verantwoordelijke.

Formele titel

Klachtenregeling Stichting Budgethulp

Documenteigenaar

Eindverantwoordelijke voor dit reglement en de uitvoering daarvan, is directeur-bestuurder Stichting Budgethulp.

Documentbeheerder

Dit reglement wordt beheerd door; stafmedewerker / kwaliteit

Gebruik en publicatie

Bekendmaking vindt plaats in het gedigitaliseerde kwaliteitshandboek. De werknemers worden geacht daarvan kennis te nemen.

Evaluatie

Dit reglement wordt eens per 3 jaar geëvalueerd in samenspraak met het managementteam.

Vaststelling

Dit reglement is vastgesteld door de directeur-bestuurder in een overlegvergadering op 08-06-2023

Goedkeuring

Door de directeur-bestuurder op datum: 15-06-2023