

Klachtenregeling voor cliënten Stadsring51

## 1. BEGRIPSOMSCHRIJVING

### **klacht**

een van klager afkomstige schriftelijke uitlating, waaruit blijkt dat klager zich niet kan verenigen met een gedraging van Stadsring51, waardoor klager geacht kan worden rechtstreeks in zijn belang te zijn getroffen.

### **gedraging**

een besluit, een handeling of het nalaten van een handeling van Stadsring51 of van door Stadsring51 bij haar werkzaamheden ingeschakelde personen

### **klager**

een ieder die een klacht ingevolge deze regeling heeft ingediend

### **klachtenfunctionaris**

de persoon, niet zijnde de persoon tegen wie de klacht is gericht, aan wie de behandeling van de klacht is overgedragen

## 2. DOEL VAN DE KLACHTENREGELING

1. Cliënten in de gelegenheid te stellen om een klacht over de dienstverlening van Stadsring51 in te dienen.
2. Het vastleggen van een procedure om klachten van cliënten binnen redelijke termijn op een constructieve wijze af te handelen.
3. Behoud en verbetering van bestaande relaties door middel van goede klachtenbehandeling.
4. Verbetering van de kwaliteit van de dienstverlening met behulp van klachtenbehandeling en klachtenanalyse.

### 3. INFORMEREN VAN DE CLIËNT

Stadsring51 maakt kenbaar dat zij een klachtenregeling hanteert en dat een exemplaar van deze regeling op eerste verzoek zal worden overhandigd of toegezonden.

### 4. INDIENEN VAN EEN KLACHT

1. Een klacht kan worden ingediend door
  - a. een cliënt van Stadsring51
  - b. een ex-client van Stadsring 51
  - c. degene die als cliënt door Stadsring 51 is geweigerd.
2. Een klacht kan worden ingediend op het "meldingsformulier klachten"
3. De klacht wordt ondertekend en bevat in ieder geval de volgende gegevens:
  - naam, postadres en zo mogelijk het telefoonnummer van de klager
  - dagtekening
  - omschrijving van de klacht
  - als de klacht tegen een persoon is gericht zo mogelijk de naam van deze persoon en de afdeling waar deze werkt.
4. De klager kan zich bij het indienen van een klacht en gedurende de behandeling daarvan laten vertegenwoordigen.

### 5. ONTVANKELIJKHEID

1. Een klacht wordt niet in behandeling genomen indien zij betrekking heeft op een gedraging:
  - a. waarover reeds eerder een klacht is ingediend die conform deze klachtenregeling is afgehandeld.
  - b. die langer dan één jaar voor indiening van de klacht heeft plaatsgevonden.
  - c. waarover reeds het oordeel van een instantie met een wettelijke opgedragen geschillenbeslechtende taak is gevraagd door hetzij klager, hetzij Stadsring51. Wanneer een dergelijke klacht reeds in behandeling is, wordt de afhandeling van de klacht gestaakt.

2. Een klacht wordt niet in behandeling genomen indien het belang van de klager, dan wel het gewicht van de gedraging kennelijk onvoldoende is.
3. Van het niet in behandeling nemen van de klacht wordt de klager zo spoedig mogelijk doch uiterlijk binnen vier weken na ontvangst van het klaagschrift in kennis gesteld.

## **6. DE BEHANDELING VAN DE KLACHT**

1. Een ingediende klacht wordt zo spoedig mogelijk doorgeleid naar de klachtenfunctionaris.
2. De klachtenfunctionaris is verantwoordelijk voor de behandeling en de afhandeling van klachten.
3. De klager ontvangt binnen een week na ontvangst van de klacht een schriftelijke bevestiging dat de klacht is ontvangen.
4. Aan degene op wiens gedraging de klacht betrekking heeft wordt een afschrift van de klacht en de daarbij meegezonden stukken toegezonden.
5. De klager en degene op wiens gedraging de klacht betrekking heeft worden in de gelegenheid gesteld te worden gehoord.
6. Van het horen van de klager kan worden afgezien indien de klacht kennelijk ongegrond is dan wel indien de klager heeft verklaard geen gebruik te willen maken van het recht te worden gehoord.
7. Van het horen wordt een verslag gemaakt.
8. De klachtenfunctionaris handelt de klacht af binnen acht weken na ontvangst van het klaagschrift.
9. De klachtenfunctionaris stelt de klager schriftelijk en gemotiveerd in kennis van de bevindingen van het onderzoek naar de klacht alsmede van de eventuele conclusies die het daaraan verbindt. Ook degene op wiens gedraging de klacht betrekking heeft wordt op de hoogte gebracht.
10. Geheimhouding dient onder alle omstandigheden te zijn gewaarborgd.
11. Stadsring51 is lid van de NVVK. Heeft de klacht betrekking op schuldhulpverlening en is de klager het niet eens met de afhandeling van de klacht dan heeft deze de

mogelijkheid om de klachtenregeling van de commissie kwaliteitszorg van de NVVK in te schakelen, p/a postbus 12610, 2500 DK Den Haag.

## **7. ANALYSE VAN DE KLACHTEN**

1. De klachtenfunctionaris brengt van de afhandeling van klachten periodiek verslag uit.
2. De klachtenfunctionaris verwerkt de gegevens en maakt jaarlijks een analyse.
3. De klachtenfunctionaris doet tevens aanbevelingen ter voorkoming van nieuwe klachten, alsmede ter verbetering van procedures.

## **8. INTERN BESPREKEN**

1. Eenmaal per jaar worden de klachtgegevens en de analyse daarvan binnen de organisatie besproken.
2. De klachtenfunctionaris is verantwoordelijk voor het voorbereiden van deze jaarlijkse bespreking.

## **9. (PREVENTIEVE) ACTIE**

1. Op grond van de jaarlijkse analyse van de klachtenfunctionaris beslist de organisatie over de te nemen (preventieve) maatregelen ter verbetering van de kwaliteit van de dienstverlening.
2. De te nemen maatregelen worden gezamenlijk met de analyse binnen de organisatie gepresenteerd.