

Klachtenregeling

Doel van de klachtenregeling

- Cliënten in de gelegenheid stellen om een klacht over de dienstverlening van Westland Budget in te dienen.
- Het vastleggen van een procedure om klachten van cliënten binnen redelijke termijn op een constructieve wijze af te handelen.
- Behoud en verbetering van bestaande relaties door middel van goede klachtenafhandeling.
- Verbetering van de kwaliteit van de dienstverlening door klachtenafhandeling en klachtenanalyse.

Westland Budget heeft een klachtenregeling en verstrekt deze aan de onder bewindgestelde. Een klacht kan via de website www.westlandbudget.nl worden ingediend d.m.v. het klachtenformulier. Het klachtenformulier wordt ondertekend en bevat in ieder geval de volgende gegevens:

- Naam, adres en telefoonnummer van de klager
- Als de klacht tegen een persoon is gericht, de naam van deze persoon
- Omschrijving van de klacht
- Een omschrijving van het gedrag waartegen de klacht is gericht evenals het tijdstip van het gedrag
- Handtekening van de rechthebbende/vertegenwoordiger van de rechthebbende en dagtekening

1. Definities

In deze regeling wordt verstaan onder

- Organisatie: Westland Budget (**WB**)
- Klachtenfunctionaris: de persoon binnen WB, niet zijnde de persoon tegen wie de klacht is gericht, aan wie de behandeling van de klacht is overgedragen.
- Bewindvoerder/ Beheerder: de verantwoordelijke voor het dossier van de rechthebbende
- Medewerker: ledere andere werknemer dan de bewindvoerder(s)
- Klager: een ieder die een klacht als gevolg van deze regeling heeft ingediend. Zij kunnen zich bij de indiening en behandeling van klachten door iemand laten vertegenwoordigen en/of bijstaan.
- Klacht: een schriftelijke van cliënt afkomstige uitdrukkelijk als klacht ingediende uiting van ontevredenheid over de gedraging door de (medewerkers van) WB/of het verloop van de schuldhulpverlening of dienstverlening, waardoor cliënt geacht kan worden rechtstreeks in zijn belang te zijn getroffen.
- Gedraging: een besluit, een handeling of het nalaten van een handeling van WB of van door WB bij haar werkzaamheden ingeschakelde personen.

2. De behandeling van een klacht

Klachten kunnen uitsluitend schriftelijk en gemotiveerd worden ingediend

- Een ingediende klacht wordt zo spoedig mogelijk doorgeleid naar de klachtenfunctionaris, deze is verantwoordelijk voor de behandeling en de afhandeling van klachten. De klachtenfunctionaris zorgt er voor dat de klacht wordt behandeld door een ander dan degene op wie de klacht betrekking heeft, tenzij de klacht de klachtenfunctionaris zelf betreft.
- De klager ontvangt **binnen vijf werkdagen** na ontvangst van de klacht een schriftelijke bevestiging dat de klacht is ontvangen.
- Aan degene op wiens gedraging of beslissing de klacht betrekking heeft wordt een afschrift van de klacht en de daarbij meegezonden stukken toegezonden
- De klager en degene op wiens gedraging van de klacht betrekking heeft worden in de gelegenheid gesteld tot hoor en wederhoor
- 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. Van het horen wordt een verslag gemaakt
- De klachtenfunctionaris **handelt** de klacht **binnen een termijn van ten hoogste zes weken** na ontvangst van het klaagschrift af
- De klachtenfunctionaris stelt de klager schriftelijk en gemotiveerd in kennis van de bevindingen van het onderzoek naar de klacht, ook in geval van ongegrondverklaring, evenals van de eventuele conclusies die er zijn getrokken. Ook degene op wiens gedraging of beslissing de klacht betrekking heeft wordt op de hoogte gebracht
- De klachtenfunctionaris archiveert de afgedane klachten en zorgt voor een goede voortgangscontrole
- Indien een klacht in de opvatting van de klager niet naar behoren is afgehandeld, ook in geval van ongegrondverklaring, kan de klager zich wenden tot de toezichthoudende kantonrechter
- Geheimhouding dient onder alle omstandigheden te zijn gewaarborgd

Archivering klachten

Elke klacht en de wijze waarop het is afgedaan wordt vastgelegd op een voorbedrukt en genummerd formulier en de klachtenfunctionaris deelt de rechthebbende zo nodig mee wanneer hij/zij antwoord krijgt op de klacht. De klachtenfunctionaris archiveert de afgewerkte klachtenformulieren.

3. Gegrond verklaring van een klacht

De klachtenfunctionaris van WB gaat na of de gedraging waarover is geklaagd

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

De bewindvoerder van WB kan de klacht niet-ontvankelijk, gegrond of ongegrond verklaren. Van de beslissing wordt terstond een afschrift gezonden aan de rechthebbende en indien het een andere medewerker van WB betreft, de medewerker.

4. Geen verplichting tot klachtbehandeling

De bewindvoerder is niet verplicht een klacht te behandelen indien:

- zij betrekking heeft op een klacht welke reeds eerder met inachtneming van dit regeling is afgedaan en indien er langer dan 3 maanden tussen handeling en indiening van de klacht is verstreken
- het belang van de klager dan wel het gewicht van het gedrag naar redelijke maatstaven onvoldoende is

Van het niet in behandeling nemen van de klacht stelt de bewindvoerder de klager zo spoedig mogelijk, doch uiterlijk na 2 weken na ontvangst van de klacht schriftelijk in kennis.

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. Een anonieme klacht zal niet in behandeling worden genomen.

5. Afdoening in der minne

De klachtenfunctionaris zal nagaan of de klager door middel van een informele afhandeling van zijn klacht tevreden gesteld kan worden. Zodra de bewindvoerder en klager tot informele overeenkomst zijn gekomen, vervalt de verplichting tot het verder toepassen van deze klachtenregeling.

Deze regeling treedt in werking op **1 oktober 2014** en geldt voor onbepaalde tijd. Deze regeling kan worden aangehaald als klachtenregeling van Westland Budget. WB maakt het bestaan van deze regeling bekend middels een publicatie op haar website.

Klachtenformulier Westland Budget

Naam rechthebbende:	
Adres:	
Postcode & Plaats:	
Telefoonnummer:	
E-mail adres:	
Naam vertegenwoordiger rechthebbende:	
Naam Organisatie:	
Hebt u kennis genomen van onze klachtenprocedure?	<input type="radio"/> Ja <input type="radio"/> Nee
Naam van de persoon waar tegen de klacht is gericht:	
Tijdstip van het gedrag /omschrijving van het gedrag waartegen de klacht is gericht:	
Hebt u uw klacht al bij de bewindvoerder neergelegd?	<input type="radio"/> Ja <input type="radio"/> Nee
Loopt deze klacht ook bij de rechtbank?	<input type="radio"/> Ja <input type="radio"/> Nee
Welke dienst neemt u van de organisatie af?	<input type="radio"/> Beschermingsbewind <input type="radio"/> Budgetcoaching <input type="radio"/> inkomensbeheer <input type="radio"/> Anders: nl.....
Is het dossier bij de betreffende organisatie beëindigd?	<input type="radio"/> Ja met ingang van: <input type="radio"/> Nee
Vat hieronder uw klacht bondig samen:	
Datum:	Handtekening:
Naam rechthebbende:	Handtekening:
Naam vertegenwoordiger:	Handtekening: