



## **Klachtenregeling**

Vastgesteld in bestuursvergadering 11 maart 2021

### **Uitgangspunten**

Het bestuur van SSHB Support hecht groot belang aan de goede behandeling van uitingen van onvrede en klachten. Hieronder vallen uitdrukkelijk ook ongewenste omgangsvormen zoals (seksuele) intimidatie, agressie en/of geweld, pesten, discriminatie of misbruik van positie.

Het is ook van belang dat klachten worden opgelost en/of onvrede wordt weggenomen, dit alles gericht op herstel van de (vertrouwens)breuk of opheffing van de ongewenste situatie. Ook wil de organisatie leren van klachten of geuite onvrede en dit kan voor het bestuur aanleiding zijn om maatregelen te nemen of aanpassingen in de organisatie door te voeren.

De klachtbehandeling moet recht doen aan klager. Dat bestaat onder meer uit een onafhankelijke klachtbehandeling door een door het bestuur van SSHB Support aangestelde klachtenfunctionaris. Zowel een hulpvrager als een vrijwilliger kan een beroep doen op deze klachtenregeling.

### **Voor hulpvragers**

Ondanks alle goede bedoelingen kan het voorkomen dat een hulpvrager niet tevreden is over de hulpverlening door of namens SSHB Support. Dat kan gaan over de manier waarop de hulpvraag is opgepakt (of afgewezen) of over de manier waarop de vrijwilliger de hulpvrager heeft ondersteund. Het kan over een inhoudelijke kwestie, de individuele hulpverlening betreffende, gaan (de vrijwilliger geeft niet de juiste of tijdige informatie) of over de manier waarop de vrijwilliger hem helpt en/of bejegt. In dat geval is het goed dat de hulpvrager zijn klacht kan uiten en dat hij wordt gehoord.

Daartoe heeft de Stichting deze klachtenregeling ontworpen en van toepassing verklaard. Kern van deze klachtenregeling is dat de hulpvrager de gelegenheid krijgt om zijn klacht en/of onvrede te uiten en dat er met hem naar een bevredigende oplossing gezocht wordt. Daarnaast zal SSHB Support lessen trekken uit de klachten om haar werk te verbeteren.

De hulpvrager kan met zijn klacht terecht bij de externe, onafhankelijke klachtenfunctionaris. Daarbij is de privacy gewaarborgd. De klachtenfunctionaris past hoor en wederhoor toe en zal met betrokkenen onderzoeken wat er mogelijk is om tot een goede oplossing te komen. In eerste instantie door bemiddeling (art. 4). Als dat niet lukt zal de klachtenfunctionaris een beargumenteerd oordeel komen (art. 9). Mocht de klager het niet eens zijn met dat oordeel, dan kan hij dat melden bij het bestuur, dat vervolgens via hoor en wederhoor tot een gemotiveerd besluit komt (art. 10).

### **Voor vrijwilligers**

SSHB Support hecht eraan dat vrijwilligers verbonden aan SSHB Support hun werk kunnen doen in een veilige omgeving en goed (werk)klimaat. Ongewenste omgangsvormen dienen te worden voorkomen en deze klachtenregeling voorziet in de behandeling van klachten ter zake ongewenste omgangsvormen die zich kunnen voordoen. Een dergelijke klacht dient op zorgvuldige wijze behandeld te worden.

Vrijwilliger zijn de personen die aan hulpvragers diensten verlenen zoals buddy's en leden van de Formulierenbrigade, de coördinatoren, stichtingscoördinator en staf- of bestuursleden.

## **Klachtenregeling**

### **Artikel 1 Definitie**

1. In deze regeling wordt verstaan onder:

- a. SSHB Support: de stichting Schuldhulpbuddy Berg en Dal, handelend onder de naam SSHB Support;
- b. Het bestuur: de gezamenlijke bestuursleden van SSHB Support;
- c. Klager: de natuurlijk persoon die de klacht heeft ingediend;
- d. Aangeklaagde: de natuurlijke persoon of personen tegen wie de klacht is gericht;
- e. Klachtenfunctionaris: de natuurlijke persoon niet (al dan niet als vrijwilliger) werkzaam voor of anderszins verbonden aan de stichting, die door het bestuur als zodanig is aangesteld en belast met de taken, bevoegdheden en verantwoordelijkheden, zoals vastgelegd in de bestuursopdracht Onafhankelijke Klachtenfunctionaris.
- f. Klachtenformulier: het door SSHB Support beschikbaar gestelde (op de website of per post toe te sturen op verzoek) formulier waarmee een klager een klachtprocedure dient in te leiden;
- g. Hulpvrager: degen die van de diensten van SSHB Support gebruik maakt;
- h. Klacht: iedere uiting van onvrede over de dienstverlening door een hulpvrager, dan wel een melding van ongewenst gedrag door een hulpvrager met betrekking tot een vrijwilliger of vrijwilliger met betrekking tot een andere vrijwilliger, ingediend op de wijze zoals omschreven in artikel 3 van deze regeling.
- i. Vrijwilliger: de natuurlijke persoon die verbonden aan SSHB Support werkzaamheden verricht ten behoeve van hulpvragers en/of SSHB support zelf, zoals buddy's, vrijwilligers formulierenbrigade, coördinatoren, stichtingscoördinator, stafleden en bestuursleden;

### **Artikel 2 Klachtrecht**

1. Eenieder, verbonden aan of betrokken bij SSHB Support als vrijwilliger of hulpvrager, heeft het recht om een klacht in te dienen.
2. Een klacht wordt als niet ontvankelijk niet in behandeling genomen in de volgende gevallen:
  - a. indien het laatste incident van de situatie waarover wordt geklaagd langer dan een jaar geleden heeft plaatsgevonden;
  - b. indien reeds eerder een klacht over het voorval is ingediend en afgehandeld. ingediend.
3. Een klacht wordt niet in behandeling genomen indien die klacht naar het oordeel van de Klachtenfunctionaris op voorhand kennelijk ongegrond is of om een andere reden redelijkerwijs niet ontvankelijk is.

### **Artikel 3 Indiening van een klacht**

1. Een klacht wordt ingediend d.m.v. het indienen van een volledig ingevulde klachtenformulier met vermelding van "persoonlijk en vertrouwelijk" buiten op de enveloppe en per post opgestuurd naar het postbus adres van SSHB Support t.a.v. de Klachtenfunctionaris, of online naar [klachtenfunctionaris@sshb.nl](mailto:klachtenfunctionaris@sshb.nl). Het klachtenformulier dient op de website van de stichting beschikbaar te zijn, of wordt op verzoek per email of gewone post toegestuurd. SSHB Support zendt de enveloppe met de klacht ongeopend door aan de klachtenfunctionaris binnen drie werkdagen na ontvangst door SSHB Support.
2. Het klachtenformulier is ondertekend door (de gemachtigde van) klager en bevat ten minste:
  - a. naam en adres van de klager;
  - b. de dagtekening;
  - c. een omschrijving van de gedraging waartegen de klacht en tegen wie de klacht is gericht en indien mogelijk een omschrijving van het tijdstip van de gedraging of periode van de gedraging(en);

- d. eventuele bewijsstukken.
3. Klaagschriften die niet zijn ondertekend, worden geacht te zijn gedagtekend op de dag van ontvangst.
4. De klager draagt er zorg voor dat de klacht in het Nederlands is gesteld.
5. Indien de klager minderjarig is dan wel een meerderjarige onder curatele betreft, moet de klacht worden ondertekend door de met gezag beklede ouder of voogd, respectievelijk door de curator.
6. Indien het klachtformulier niet voldoet aan de eisen in dit artikel, wordt de indiener door de klachtenfunctionaris in de gelegenheid gesteld binnen een termijn van 5 werkdagen dit verzuim te herstellen.

#### **Artikel 4 Minnelijke afdoening**

1. In iedere fase van de klachtbehandeling kan de klachtenfunctionaris nagaan of de klager door middel van een informele, minnelijke afhandeling van de klacht tevreden kan worden gesteld.
2. Indien de klacht op de manier zoals bedoeld in het eerste lid naar tevredenheid is afgehandeld, meldt de klachtenfunctionaris dit aan klager en aangeklaagde, zomede als aan het bestuur en wordt daarmee de klachtbehandeling afgesloten.

#### **Artikel 5 Bijstand van de klager**

1. De klager en de aangeklaagde kunnen zich in de klachtprocedure laten bijstaan of laten vertegenwoordigen.
2. Indien sprake is van de situatie als bedoeld in het eerste lid, kan de klachtenfunctionaris een schriftelijke machtiging verlangen.
3. De klachtenfunctionaris kan in geval van vertegenwoordiging niettemin vereisen dat klager of aangeklaagde zelf deelneemt aan de klachtbehandeling om te worden gehoord.

#### **Artikel 6 Ontvangstbevestiging**

1. De klachtenfunctionaris bevestigt de ontvangst van een klacht binnen vijf werkdagen na ontvangst door de klachtenfunctionaris van het klachtenformulier. Bij die bevestiging van ontvangst wordt een afschrift van deze regeling toegezonden.
2. Indien bij een klacht een andere instantie bevoegd is, doet de klachtenfunctionaris daarvan mededeling aan de klager. En zendt hij de klacht door naar die instantie.

#### **Artikel 7 Het horen**

1. De klachtenfunctionaris hoort als regel de klager en de verweerder, bij voorkeur in elkaars aanwezigheid.
2. Indien een klacht niet ontvankelijk is dan wel ongegrond is (artikel 2) doet de klachtenfunctionaris daarvan schriftelijk en gemotiveerd mededeling aan de klager en de verweerder en aan het bestuur.
3. Van het horen van klager kan worden afgezien indien de klager daarom verzoekt. Verweerder is steeds verplicht gevolg te geven aan een verzoek om te worden gehoord.
4. Van het horen wordt een verslag gemaakt. Dit verslag wordt in ontwerp toegezonden aan klager en verweerder, die daarop in de gelegenheid zijn om tot aanvullingen en wijzigingen te verzoeken. Daarna wordt het verslag door de klachtenfunctionaris vastgesteld.

#### **Artikel 8 Behandeling**

1. De klachtenfunctionaris handelt de klacht binnen 4 weken na ontvangst af. De klachtenfunctionaris kan besluiten de afhandeling met ten hoogste 4 weken te verdagen. Hij doet hiervan mededeling aan de (gemachtigde van) klager en aan ( gemachtigde van) verweerder.

#### **Artikel 9 Oordeel (de afdoening)**

1. De klachtenfunctionaris rondt de klacht af door middel van een gemotiveerd, schriftelijk oordeel.
2. Dit oordeel bevat ook de bevindingen van het onderzoek naar de klacht alsmede de conclusies die hij er aan verbindt.

3. De klachtenfunctionaris kan in het oordeel aan het bestuur voorstellen doen voor het nemen van maatregelen, zowel in algemene zin, als ten aanzien van individuele personen, daaronder ook disciplinaire maatregelen zoals waarschuwing, schorsing, schriftelijke berisping of beëindiging toelating of deelname aan de SSHB Support.

4. De klachtenfunctionaris stuurt aan klager, aangeklaagde en aan het bestuur een kopie van het oordeel.

#### **Artikel 10 Klachtbehandeling in tweede instantie**

1. Indien de klager of aangeklaagde zich niet kan verenigen met het oordeel als bedoeld in artikel 9, kan hij zich wenden tot het bestuur. De artikelen 3 tot en met 8 zijn alsdan van overeenkomstige toepassing, met dien verstande dat het horen door minimaal 2 niet zelf bij de klacht betrokken bestuursleden plaatsvindt.

2. Het bestuur rondt de behandeling af door middel van een schriftelijk en gemotiveerd besluit.

3. Van het besluit van het bestuur ontvangen klager, aangeklaagde en de klachtenfunctionaris kopie.

#### **Artikel 12 Registratie**

1. De externe klachtenfunctionaris draagt zorg voor registratie van alle ingediende klachten.

2. De klachtenfunctionaris rapporteert vertrouwelijk eens per jaar schriftelijk aan het bestuur met inachtneming van de privacy van de klagers en aangeklaagden het aantal klachten dat is ingediend, de aard van de klachten en de wijze van afhandeling.

#### **Artikel 13 Citeertitel, bekendmaking, inwerkingtreding, rapportage**

1. Deze regeling kan worden aangehaald als Klachtenregeling SSHB Support

2. De klachtenregeling staat vermeld op de website van de stichting en wordt op verzoek toegezonden.

3. De klachtenregeling treedt in werking na vaststelling daarvan door het bestuur op het moment van vermelding op de website.

4. De regeling vervangt alle eerdere regelingen/reglementen van de stichting.

5. Jaarlijks, naar aanleiding van de jaarverslagen van de externe klachtenfunctionaris zal dit reglement worden geëvalueerd door het bestuur en waar nodig aangepast, waarbij een eventueel advies van de externe klachtenfunctionaris uitdrukkelijk betrokken wordt. Na wijziging geldt het bepaalde in dit artikel 13 lid 3.

#### **Artikel 14. Bijzondere bepalingen**

1. Waar in deze regeling de mannelijke vorm wordt gebruikt dient in voorkomende gevallen de vrouwelijke vorm gelezen worden.

2. Indien er zich omstandigheden voordoen waarin deze regeling niet voorziet, beslist het bestuur, gehoord de klachtenfunctionaris.

3. Indien een klacht een lid van het bestuur betreft, zal dit lid van het bestuur niet bevoegd zijn om deel te nemen aan het bestuurlijke deel van de klachtbehandeling.

4. Eenieder die kennis heeft van (de inhoud van) een klacht neemt daarbij volledige geheimhouding in acht, tenzij de wet hem verplicht die geheimhouding te doorbreken.

5. Alle schriftelijke stukken zullen vertrouwelijk worden bewaard door het bestuur voor een periode van drie jaren te rekenen vanaf de verzending van het oordeel van het oordeel van de klachtenfunctionaris of, indien van toepassing het besluit van het bestuur.