

# Klachtenregeling

## Stichting Nederlandse Schuldhulproute

Versie 2.0 – laatste wijziging op 1 december 2020

### 1. Begripsomschrijving

<b>Klacht</b>	Elke redelijkerwijs als zodanig aan te merken, mondeling of schriftelijk gedane uitlating van ongenoegen betreffende de dienstverlening, werkwijze, samenwerking of een medewerker van stichting NSR, door of namens de klager kenbaar gemaakt.
<b>Klager</b>	Een persoon of dienstvertegenwoordiger die een klacht uit.
<b>Aangeklaagde</b>	Stichting NSR als orgaan of specifiek een Medewerker op wie de klacht betrekking heeft
<b>Klachtenprocedure</b>	De bij stichting NSR gehanteerde procedure voor behandeling van klachten.
<b>Klachtenregeling</b>	Dit document, zijnde de schriftelijke weergave van de door stichting NSR gehanteerde klachtenprocedure.
<b>Klachtenfunctionaris</b>	De persoon binnen stichting NSR aan wie de behandeling van de klacht is overgedragen door de directie.
<b>Klachtenregistratieformulier</b>	Een intern te gebruiken formulier ter uitvoering van de in de klachtenregeling vastgelegde procedure.
<b>Klachtendossier</b>	De verzameling van vastgelegde communicatie met betrekking tot de klager en de klacht; de wijze van vastlegging kan digitaal of op papier zijn.

### 2. Doelstellingen

**De doelstellingen van de klachtenregeling zijn:**

1. het vastleggen van een procedure om klachten van een klager binnen redelijke termijn op een constructieve wijze af te handelen;
2. het vastleggen van een procedure om de oorzaken van klachten vast te stellen;
3. behoud en verbetering van bestaande relaties door middel van goede klachtenbehandeling;
4. medewerkers trainen in het zorgvuldig reageren op klachten;
5. verbetering van de kwaliteit van de dienstverlening met behulp van klachtenbehandeling en klachtenanalyse.

### 3. Informatieverstrekking

Stichting NSR wijst de klager erop dat stichting NSR een klachtenregeling hanteert; in ieder geval via de website, waar nodig ook mondeling.

### 4. De interne klachtenprocedure

1. Wanneer een klager op enigerlei wijze stichting NSR benadert met een klacht dan neemt de klachtenfunctionaris de klacht in behandeling;
2. De klachtenfunctionaris probeert samen met de klager tot een oplossing te komen; mocht de klacht betrekking hebben op een stichting NSR medewerker dan wordt hij/zij daarbij betrokken;

3. Waar er geen oplossing gevonden wordt, wordt de directie betrokken; de klachtenfunctionaris geeft advies aan de directie waarna de directie een beslissing neemt over de klacht.
4. De beslissing op de klacht wordt aan de klager medegedeeld door klachtenfunctionaris of de directie;
5. De directie respectievelijk de klachtenfunctionaris draagt zorg voor een behoorlijke behandeling van de klacht met inachtneming van de onderhavige klachtenregeling;
6. Geheimhouding dient onder alle omstandigheden te zijn gewaarborgd;

## 5. Registratie en classificatie van de klacht

1. Alle klachten worden geregistreerd volgens een klachtenregistratieformulier;
2. De klachtenfunctionaris registreert en classificeert de klacht;
3. De klacht wordt geclassificeerd;
  - a. Naar categorie Klager als:
    - I. Hulpvrager
    - II. Leverancier
    - III. Deelnemer (bedrijf of gemeente met een overeenkomst tot deelname aan stichting NSR)
    - IV. Partner (partij waarmee samengewerkt wordt ten aanzien van hulp of impactmeting)
  - b. Naar wijze van indiening als:
    - I. mondeling
    - II. schriftelijk papier of digitaal
  - c. Naar aard van de klacht volgens onderstaande categorieën
    - I. klachten over de wijze van dienstverlening/werkwijze/samenwerking
    - II. klachten over werkwijze van/bejegening door een medewerker
    - III. klachten over juridisch-inhoudelijke aspecten van de dienstverlening/werkwijze/samenwerking
    - IV. klachten over financiële aspecten van de dienstverlening/werkwijze/samenwerking
    - V. klachten over praktijkvoering in het algemeen
    - VI. klachten over principiële zaken rondom theologie, normen en waarden
4. Een klacht kan in meerdere klassen worden ingedeeld;
5. Indien de klacht naar tevredenheid is afgehandeld, archiveert de klachtenfunctionaris het Klachtenregistratieformulier en bijbehorende communicatie met de Klager.

## 6. Verantwoordelijkheden

1. De klachtenfunctionaris en uiteindelijk de directie zijn verantwoordelijk voor de behandeling en afhandeling van de klacht;
2. De klachtenfunctionaris is verantwoordelijk voor een volledige invulling van het klachtenregistratieformulier;
3. De klachtenfunctionaris houdt de directie op de hoogte van de verdere afhandeling van de klacht;
4. De klager ontvangt binnen 2 werkdagen een reactie op de ingediende klacht; de klacht dient binnen vier weken schriftelijk door stichting NSR afgehandeld te zijn;
5. De klachtenfunctionaris respectievelijk de directie zorgt voor een passende en zorgvuldige communicatie met de klager;
6. De klachtenfunctionaris houdt het klachtendossier bij.

## 7. Analyse van de klachten

1. De klachtenregistratieformulieren worden na afhandeling van de klacht gearchiveerd door de klachtenfunctionaris;
2. De klachtenfunctionaris brengt van de afhandeling van klachten periodiek verslag uit aan de directie;

3. De klachtenfunctionaris verwerkt algemene gegevens van individuele klachten in een totaaloverzicht en maakt per kwartaal en jaarlijks een analyse;
4. 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 op basis van een analyse op door de directie van stichting NSR besproken;
2. Maatregelen ter verbetering worden voorbereid en gepland;
3. De klachtenfunctionaris is verantwoordelijk voor het voorbereiden van deze vergadering en het maken van een analyse.

## 9. Preventieve actie

1. Op grond van de jaarlijkse analyse van de klachtenfunctionaris beslist de directie over de te nemen preventieve maatregelen ter verbetering van de kwaliteit van de dienstverlening;
2. De te nemen maatregelen of wijziging in werkwijze worden gezamenlijk met de analyse gepresenteerd in een team bijeenkomst van alle medewerkers met als doel het creëren van bewustzijn en het integreren van de maatregelen of werkwijze in de manier van werken.

## 10. Afhandeling klacht bij manipulatie, machtsmisbruik, financieel en seksueel misbruik

1. Er is sprake van machtsmisbruik wanneer degene richting de ander die afhankelijk van betreffende persoon is op een intimiderende, manipulerende of gewelddadige wijze gebruik maakt van zijn of haar positie en bevoegdheden ten koste van degene(n) tot wie hij/zij in een vertrouwens- en/of gezagsrelatie staat. Bij machtsmisbruik kan het gaan om handelen, nalaten en/of het nemen van een besluit. Indien de klacht betrekking heeft op machtsmisbruik wordt doorverwezen naar stichting SEM.
2. Er is sprake van grensoverschrijdend gedrag bij discriminatie, pesten, seksuele intimidatie of agressie. Indien de klacht betrekking heeft op een situatie van grensoverschrijdend gedrag wordt deze doorverwezen naar de stichting SEM.
3. Stichting NSR Nederland heeft zich aangesloten bij de Stichting Evangelisch Meldpunt (SEM) omdat het zich bewust is van de risico's die het begeleiden van mensen in kwetsbare situaties met zich meebrengen. Deze stichting heeft als visie dat zij een platform wil zijn voor betrouwbaar leiderschap om anderen en de stichting te beschermen tegen alle vorm van manipulatie, machtsmisbruik, financieel en seksueel misbruik. Indien hierover een klacht wordt ingediend zullen zij de behandeling hiervan op zich nemen als onafhankelijke stichting. Zie ook: [www.wijzijnsem.nl](http://www.wijzijnsem.nl)