

Klachtenregeling Stichting Nederlandse Schuldhulproute /Stichting NSR

Versie 2.1 – laatste wijziging op 10 november 2021

1. Begripsomschrijving

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

2. Doelstellingen

De doelstellingen van de Klachtenregeling zijn:

- i. het vastleggen van een procedure om Klachten van een Klager binnen redelijke termijn op een constructieve wijze af te handelen;
- ii. het vastleggen van een procedure om de oorzaken van Klachten vast te stellen;
- iii. behoud en verbetering van bestaande relaties door middel van goede klachtenbehandeling;
- iv. medewerkers trainen in het zorgvuldig reageren op Klachten;
- v. verbetering van de kwaliteit van de dienstverlening met behulp van klachtenbehandeling en klachtenanalyse.

3. Informatieverstrekking

Stichting Nederlandse Schuldhulproute wijst de Klager erop dat Stichting Nederlandse Schuldhulproute 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 Nederlandse Schuld hulproute 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 aan Stichting Nederlandse Schuld hulproute verbonden medewerker/persoon 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 de 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. Een ieder die is betrokken bij de behandeling van een Klacht is geheimhouding verschuldigd over de inhoud van de Klacht en de informatie die in verband met de Klacht of de klachtenprocedure bekend is geworden. Deze geheimhoudingsplicht geldt ook na afloop van de klachtenprocedure, met uitzondering van de geanonimiseerde weergave van zaken in (jaar)verslagen of op de website.

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. overige
 - 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 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 Nederlandse Schuld hulproute 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 gearhiveerd 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 Nederlandse Schuldhulproute 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.

