

Klachten- en bezwaarregeling

Voor cliënten, cursisten, opdrachtgevers en derde partijen

1. BEGRIPSOMSCHRIJVING

Klacht

Een van klager afkomstige (schriftelijke) uitdrukking van ontevredenheid over de gedraging door de (medewerkers van) Grip Schuldhulpverlening en/of het verloop van de schuldhulpverlening of dienstverlening, waardoor klager geacht kan worden rechtstreeks in zijn belang te zijn getroffen.

Gedraging

Een besluit, een handeling of het nalaten van een handeling van Grip Schuldhulpverlening of van door Grip Schuldhulpverlening bij haar werkzaamheden ingeschakelde personen.

Klager

Ieder die een klacht of bezwaar ingevolge deze regeling heeft ingediend.

Klachten- en bezwaarfunctionaris

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

Bezwaar

Een uitdrukking van ontevredenheid over een beslissing van Grip Schuldhulpverlening.

2. DOEL VAN DE KLACHTEN- EN BEZWAAR-REGELING

1. Cliënten, cursisten, opdrachtgevers en derde partijen in de gelegenheid stellen om een klacht of bezwaar over de dienstverlening van Grip Schuldhulpverlening in te dienen.
2. Het vastleggen van een procedure om klachten en bezwaren van cliënten binnen redelijke termijn op een constructieve wijze af te handelen.
3. Behoud en verbetering van bestaande relaties door middel van goede klachten- en bezwarenafhandeling.
4. Verbetering van de kwaliteit van de dienstverlening door klachten- en bezwarenafhandeling en klachten- en bezwarenanalyse.

3. INFORMEREN VAN CLIËNT, CURSIST, OPDRACHTGEVER EN DERDE PARTIJEN

Wanneer Grip Schuldhulpverlening een klacht of bezwaar bereikt, zal zij aangeven dat zij een Klachten- en

bezwaarregeling hanteert waar indien gewenst gebruik van gemaakt kan worden. Een exemplaar van deze regeling wordt op verzoek overhandigd of toegezonden. Ook wordt klager verwezen naar de website www.grip-schuldhulpverlening.nl waar de Klachten- en bezwaarregeling wordt vermeld.

4. INDIENEN VAN EEN KLACHT OF BEZWAAR

1. Een klacht of bezwaar kan worden ingediend door:
 - een cliënt, cursist, opdrachtgever of derde partij van Grip Schuldhulpverlening
 - een ex-cliant, -cursist, -opdrachtgever of derde partij van Grip Schuldhulpverlening
 - degene die als cliënt, cursist, opdrachtgever of derde partij door Grip Schuldhulpverlening is geweigerd
2. Een klacht of bezwaar kan worden ingediend middels het meldingsformulier klachten.
3. De klacht of bezwaar 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 of het bezwaar
 - als de klacht of het bezwaar 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 of het bezwaar en gedurende de afhandeling daarvan laten vertegenwoordigen

5. ONTVANKELIJKHEID

1. Een klacht of bezwaar wordt niet in behandeling genomen indien deze betrekking heeft op een gedraging of beslissing:
 - waarover reeds eerder een klacht of bezwaar is ingediend die conform deze klachten- en bezwaarregeling is afgehandeld.
 - die langer dan zes maanden voor indiening van de klacht of het bezwaar heeft plaatsgevonden.
 - waarover reeds het oordeel van een instantie met een wettelijke opgedragen geschillenbeslechtende taak is gevraagd door hetzij klager, hetzij Grip Schuldhulpverlening.
2. Een klacht of een bezwaar wordt niet in behandeling genomen indien het belang van de klager, dan wel

het gewicht van de gedraging of beslissing kennelijk onvoldoende is.

3. Van het niet in behandeling nemen van de klacht of het bezwaar wordt de klager zo spoedig mogelijk doch uiterlijk binnen vier weken na ontvangst van het klaag- of bezwaarschrift in kennis gesteld.

6. DE BEHANDELING VAN DE KLACHT OF BEZWAAR

1. Een ingediend(e) klacht of bezwaar wordt zo spoedig mogelijk doorgeleid naar de klachten- en bezwaarfunctionaris. De digitale klachtenbox wordt wekelijks door de klachten- en bezwaarfunctionaris geleegd.
2. De klachten- en bezwaarfunctionaris is verantwoordelijk voor de behandeling en de afhandeling van klachten en bezwaren.
3. De klager ontvangt binnen vijf werkdagen na ontvangst van de klacht of het bezwaar een schriftelijke bevestiging dat de klacht of het bezwaar is ontvangen.
4. Aan degene op wiens gedraging of beslissing de klacht of het bezwaar betrekking heeft wordt een afschrift van de klacht of het bezwaar en de daarbij meegezonden stukken toegezonden.
5. De klager en degene op wiens gedraging of beslissing de klacht of het bezwaar betrekking heeft worden in de gelegenheid gesteld te worden gehoord.
6. Van het horen van de klager kan worden afgezien indien de klacht of het bezwaar 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 klachten- en bezwaarfunctionaris handelt de klacht of bezwaar af binnen vier weken na ontvangst van het klaag- of bezwaarschrift.
9. De klachten- en bezwaarfunctionaris stelt de klager schriftelijk en gemotiveerd in kennis van de bevindingen van het onderzoek naar de klacht of het bezwaar, alsmede van de eventuele conclusies die er zijn getrokken. Ook degene op wiens gedraging of beslissing de klacht of het bezwaar betrekking heeft wordt op de hoogte gebracht.
10. Geheimhouding dient onder alle omstandigheden te zijn gewaarborgd.

7. ANALYSE VAN DE KLACHTEN

1. De klachten- en bezwaarfunctionaris verwerkt alle klachten- en bezwaargegevens en maakt *halfjaarlijks* een analyse.
2. De klachten- en bezwaarfunctionaris doet aanbevelingen ter voorkoming van nieuwe klachten of bezwaren en ter verbetering van procedures.

8. INTERN BESPREKEN

1. *Tweemaal* per jaar worden de klachten- en bezwaargegevens, de klachten- en bezwaaranalyse en de klachten- en bezwaarprocedure door directie en klachten- en bezwaarfunctionaris besproken binnen de halfjaarlijkse vergadering Klachten- en bezwaarcommissie.
2. De klachten- en bezwaarfunctionaris is verantwoordelijk voor het voorbereiden van deze halfjaarlijkse bespreking.

9. (PREVENTIEVE) ACTIE

1. Op grond van de halfjaarlijkse analyse van de klachten- en bezwaarfunctionaris beslist de directie over 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.

10. BEZWAAR

Wanneer de klager het inzake schuldhelpregelingen niet eens is met de klachten- en bezwaarafhandeling en de uitkomst hiervan kan de klager in beroep gaan bij de nationale/regionale Ombudsman

www.nationaleombudsman.nl