

Naam document Klachtenreglement	Versie 5	Instemming OR Instemming	27-06-2018
Proces Eigenaar Agnes van den Bosch	Geldig van 01-07-2018	Instemming CR Advies	20-04-2018
Beoordelaar Johan van Ooijen	Geldig tot 01-07-2021	Revisiedatum 01-03-2018	

1 Versies

Versie	Datum	Auteur	Wijzigingen
5	01-03-2018	Agnes van den Bosch	<ul style="list-style-type: none"> - In versie 5 wordt meer duidelijk gemaakt hoe proces verloopt. - In versie 5 wordt een onderscheid gemaakt tussen coördinator en behandelaar.

Inhoudsopgave

1	Versies	1
2	Inleiding	2
3	Begripsomschrijvingen	2
4	Melding van een klacht	3
4.1	Melding Informele Klacht	4
4.2	Melding Formele klacht.....	4
5	Behandeling formele klachten	5
6	Behandeling door de Klachtencommissie	6
7	De procedure Ombudsman Metropool Amsterdam	8
8	Analyse en rapportage	8
9	Slotbepalingen.....	9
9.1	Het instellen van de Klachtencommissie.....	9

Klachtenreglement CentraM

2 Inleiding

CentraM heeft cliënttevredenheid hoog in het vaandel staan. Toch kan er in het werk iets mis gaan en dat kan leiden tot ontevredenheid bij de cliënt. Dit klachtenreglement beschrijft op welke wijze CentraM omgaat met uitingen van ontevredenheid en klachten.

Bij het afhandelen van klachten en uitingen van ontevredenheid hanteert CentraM de volgende uitgangspunten:

1. Een gedraging van een persoon, werkzaam onder de verantwoordelijkheid van CentraM, wordt aangemerkt als een gedraging van de organisatie.
2. Klachtbehandeling is informeel, oplossingsgericht, en heeft de focus op tevredenheid klager.
3. Een deel van de werkzaamheden van CentraM is een gedelegeerde overheidstaak. Dit houdt in dat de klachtenprocedures moeten voldoen aan de eisen van de Algemene wet bestuursrecht (Awb). Deze eisen betreffen o.a. termijnen, de wijze van informatieverzameling (hoor en wederhoor), onafhankelijkheid en verslaglegging.
4. De klachtenregeling is laagdrempelig. Een mondelinge klacht is dus ook een klacht. Het klachtenreglement zal ruim worden gepubliceerd.
5. De klachten worden zo veel mogelijk intern afgehandeld. Interne afhandeling is gebonden aan de volgende voorwaarden:
 - a. instemming van de klager
 - b. overleg met de klachtencoördinator.
 - c. registratie van de klacht
6. Indien een interne behandeling niet mogelijk is wordt de klager verwezen naar een externe onafhankelijke klachtencommissie. Dit kan als de klager dit wenst ook direct. Bij een klacht op het terrein van de Schulddienstverlening zal, vanwege de bijzondere positie van Schulddienstverlening, worden verwezen naar de Ombudsman Metropool Amsterdam
7. De klachtencoördinator is de eigenaar van het klachtenproces en het aanspreekpunt voor herkenning, behandeling en het leren van klachten. Wanneer een persoon, team of afdeling(sonderdeel) een klacht ontvangt, bepaalt de klachtencoördinator de behandeling. De klachtencoördinator kent de organisatie en onderhoudt hiertoe een intern netwerk.
8. Een klacht wordt zo dicht mogelijk bij de uitvoering of waar de klacht ontstaan is, behandeld. Dit om de oplossingsgerichtheid en het lerende effect te bevorderen. De klachtencoördinator en behandelaar hebben indien nodig nauw overleg over de behandeling en het resultaat.
9. Het klachtonderzoek moet onbevooroordeeld en ongehinderd plaatsvinden.

3 Begripsomschrijvingen

Artikel 1.

1. **De instelling:** Stichting CentraM, maatschappelijke dienstverlening
2. **Bestuur:** het orgaan van de stichting, als genoemd in 1.1, dat de hoogste zeggenschap in de instelling heeft.

3. **Klacht:** een mondelinge of schriftelijke uiting van ongenoegen van (of namens) een cliënt over de wijze waarop hij is behandeld door de instelling of door een medewerker van de instelling. Een klacht kan betrekking hebben op elk handelen of nalaten of het nemen van een besluit dat gevolgen heeft voor de cliënt.
4. **Klaagschrift:** het schriftelijk tot uiting brengen van een klacht.
5. **Beklaagde:** diegene of datgene waar een klacht over is ingediend.
6. Client en Klager:
 - 6.1. **Cliënt:** degene die gebruik wil maken, gebruik maakt of gebruik heeft gemaakt van het aanbod van de instelling.
 - 6.2. **Klager:** een persoon of een groep van personen, in relatie staand tot de instelling, die een klacht voorlegt aan de Klachtencoördinator of voorgelegd wil zien aan de Klachtencommissie.
7. **Medewerker:** een persoon werkzaam in de instelling, hetzij in dienst van, hetzij op vrijwillige basis verbonden aan de instelling, inclusief de personen die in de instelling (een deel van) hun opleiding volgen, en onder verantwoordelijkheid van de instelling diensten verlenen aan cliënten.
8. **Klachtencoördinator:** een persoon binnen CentraM die in eerste instantie en zo mogelijk, in overleg met de klager, klachten beoordeelt, bepaalt wie de klacht behandelt en bewaakt dat klachten tijdig, volledig en zorgvuldig worden afgehandeld.
9. **Klachtenbehandelaar:** een medewerker die direct betrokken is bij of invloed heeft op het proces waar de klacht betrekking op heeft. Het is de persoon die, de juistheid van de klacht van de cliënt kan onderzoeken en door bemiddeling of directe interventie, het knelpunt achter de klacht kan oplossen. De behandelaar is bevoegd om afspraken met beklaagde(n) en/of andere betrokkenen te maken zodat vervolgacties uitgevoerd zullen worden.
10. **Klachtencommissie:** een commissie die door het bestuur van de instelling is ingesteld om klachten van klagers te behandelen en daarover te adviseren aan het bestuur.
11. **Ambtelijk secretaris:** Een persoon die door de organisatie wordt aangewezen om de Klachtencommissie bij te staan. Deze maakt geen deel uit van de commissie en heeft geen stemrecht.

4 Melding van een klacht

Artikel 2.

1. Het recht tot het indienen van een klacht komt toe aan:
 - de cliënt;
 - zijn wettelijke vertegenwoordiger;
 - zijn nabestaanden tot en met de tweede graad;
 - personen die door de cliënt zijn gemachtigd.
2. Elke klager (en degenen over wie wordt geklaagd) kan zich doen bijstaan en/of doen vertegenwoordigen door een deskundige of vertrouwenspersoon.

Artikel 3.

Een klacht wordt niet in behandeling genomen indien:

- De klacht een eis tot schadevergoeding bevat.
- De gebeurtenissen waarover geklaagd wordt langer dan één jaar voor de indiening van de klacht heeft plaatsgevonden.

4.1 Melding Informele Klacht

Artikel 4.

1. De melding van een informele klacht vindt plaats op het moment dat de klager zijn klacht mondeling indient bij een medewerker.
2. De medewerker probeert de klager direct te woord te staan. Indien dit niet mogelijk is, dan maakt de medewerker een afspraak binnen 5 werkdagen om de klacht te bespreken.
3. De medewerker helpt de klager met het verwoorden van zijn klacht, eventueel in overleg met de klachtencoördinator en onderzoekt op welke wijze de klacht verholpen kan worden.
4. Indien de klager niet tevreden is met de oplossing, wordt deze geïnformeerd over de klachtenprocedure.
5. Informele klacht wordt door medewerker geregistreerd.

4.2 Melding Formele klacht

Artikel 5.

1. De melding van een formele klacht vindt plaats op het moment dat informele afhandeling niet afdoende is en dat de klacht onderzocht moet worden. Client dient klacht schriftelijk in te dienen.
2. Een schriftelijke klacht bevat tenminste:
 - Naam en adres van klager
 - Dagtekening
 - Omschrijving van de gedragingen waartegen de klacht is gericht.
 - Indien de brief in een vreemde taal is gesteld en een vertaling nodig is voor een goede behandeling van de klacht, dient de klager zorg te dragen voor een vertaling.
3. Een schriftelijke klacht kan als volgt worden ingediend:
 - Per post:
Stichting CentraM
t.a.v. klachtencoördinator
Kloveniersburgwal 43
1011 JW Amsterdam
 - Per email: klachten@centram.nl
 - Via de website: www.centram.nl
 - Afgeven aan een medewerker op een van onze vestigingen.
4. Formele klachten worden direct door de betrokken medewerkers doorgestuurd naar de klachtencoördinator.
5. Schrijven van klanten waarvan niet duidelijk is of het om een klacht betreft, worden aan de klachtencoördinator ter beoordeling voorgelegd.
6. De klachtencoördinator registreert de klacht en vermeldt hierbij waar de klacht betrekking op heeft.
7. De klachtencoördinator beoordeelt of de klacht meerdere afdelingen betreft en bepaalt - eventueel in afstemming met de klager- op welke wijze de klacht in behandeling wordt genomen.
8. De klachtencoördinator beoordeelt wie de klacht behandelt. De behandeling van een klacht vindt in principe zo dicht mogelijk plaats bij de plek waar de klacht ontstaan is. De behandelaar van de klacht is niet betrokken geweest bij de totstandkoming van de klacht.
9. De klachtencoördinator kan ook besluiten een klacht zelf te behandelen, of gedeeltelijk.
10. De klachtencoördinator is altijd beschikbaar voor advies over de klachtbehandeling.

Artikel 6

De klachtencoördinator bevestigt de ontvangst van het klaagschrift binnen twee weken na ontvangst.

De ontvangstbevestiging bevat in ieder geval de volgende gegevens:

- a) de datum waarop de klacht is ontvangen;
- b) de termijn waarbinnen de klacht zal worden afgehandeld;
- c) de naam en het telefoonnummer van de klachtbehandelaar;
- d) de procedure van hoor en wederhoor;
- e) de mogelijkheid om de tekst van de klachtregeling op te vragen of via internet te lezen.

5 Behandeling formele klachten

Artikel 7

1. De behandeling van de klacht geschiedt door een persoon die niet bij de gedraging waarop de klacht betrekking heeft, betrokken is geweest.
2. Indien de klacht betrekking heeft op de klachtencoördinator geschiedt de behandeling door de bestuurder.

Artikel 8.

1. CentraM is niet verplicht de klacht te behandelen indien zij betrekking heeft op een gedraging:
 - a) waarover reeds eerder een klacht is ingediend die met inachtneming van de artikelen 5 en volgende is behandeld;
 - b) die langer dan één jaar voor de indiening van de klacht heeft plaatsgevonden;
 - c) die door het instellen van een procedure aan het oordeel van een rechterlijke instantie onderworpen is, dan wel onderworpen is geweest of,
 - d) zolang ter zake daarvan een opsporingsonderzoek op bevel van de officier van justitie of een vervolging gaande is, dan wel indien de gedraging deel uitmaakt van de opsporing of vervolging van een strafbaar feit en ter zake van dat feit een opsporingsonderzoek op bevel van de officier van justitie of een vervolging gaande is.
2. CentraM is niet verplicht de klacht te behandelen indien het belang van de klager dan wel het gewicht van de gedraging kennelijk onvoldoende is.
3. Van het niet in behandeling nemen van de klacht wordt de klager zo spoedig mogelijk doch uiterlijk binnen vier weken na ontvangst van het klaagschrift schriftelijk in kennis gesteld door de klachtencoördinator.

Artikel 9

Aan de beklagde wordt een afschrift van het klaagschrift en van de daarbij meegezonden stukken verstrekt door de klachtenbehandelaar.

Artikel 10

1. De klachtenbehandelaar stelt de klager en beklagde, in de gelegenheid te worden gehoord. In overleg met betrokkene kan het horen telefonisch plaatsvinden.
2. Van het horen van de klager en beklagde kan worden afgezien indien de klacht kennelijk ongegrond is dan wel indien betrokkenen hebben verklaard geen gebruik te willen maken van het recht te worden gehoord.
3. Van het horen wordt een verslag gemaakt door de klachtenbehandelaar.

Artikel 11

1. De klachtenbehandelaar handelt de klacht af binnen zes weken na ontvangst van het klaagschrift.
2. De klachtenbehandelaar kan de afhandeling voor ten hoogste vier weken verdagen. Van de verdaging wordt schriftelijk mededeling gedaan, aan de klager en beklaagde door de klachtenbehandelaar.

Artikel 12

1. De klachtenbehandelaar stelt zijn bevindingen van het onderzoek naar de klacht op schrift. Zijn rapportage bevat de volgende elementen:
 - a. Een samenvatting van de klacht.
 - b. De aangetroffen bevindingen.
 - c. Een gemotiveerd oordeel over de klacht.
 - d. Eventuele conclusies die getrokken zijn.
2. De klachtencoördinator stelt klager en beklaagde schriftelijk in kennis van het eindoordeel van de klachtenbehandelaar.

Artikel 13

De klachtenbehandelaar draagt zorg voor de registratie van de bij hem ingediende klachten.

6 Behandeling door de Klachtencommissie

Artikel 14

1. Indien de klacht, niet betrekking hebbend op schuldhulp, niet intern afgehandeld kan worden, zorgt de Klachtencoördinator voor doorzending naar de Klachtencommissie.
2. De Klachtencoördinator checkt na uiterlijk drie dagen bij de voorzitter van de klachtencommissie of de klacht is ontvangen. Ook brengt hij aan de voorzitter van de klachtencommissie verslag uit over het voorafgaande verloop van de (interne)klachtbehandeling. Hij voorziet de voorzitter van de Klachtencommissie tevens van de eventuele relevante documenten, voor zover de klager hiermee instemt.
3. De voorzitter van de Klachtencommissie vraagt bij de klager na of deze gehoord wil worden door de Klachtencommissie en informeert de klager over de procedure.
4. De Klachtencommissie legt haar uitspraak schriftelijk en gemotiveerd vast, eventueel vergezeld van een advies, en maakt deze binnen zes weken na indiening van de klacht bekend aan de klager, beklaagde en de bestuurder. Verlenging van de periode met nog een termijn van 6 weken is mogelijk wanneer dit aan de klager wordt gemeld. In die brief zijn de naam en telefoonnummer van de klachtencoördinator vermeld.
5. Alle correspondentie naar de klager wordt per mail of per post verstuurd.

Artikel 15.

1. De bestuurder aanvaardt de adviezen van de Klachtencommissie als zwaarwegende adviezen en kan hiervan schriftelijk gemotiveerd afwijken.
2. De bestuurder deelt de klager en de Klachtencommissie binnen een maand na ontvangst van het in artikel 14.2 bedoelde oordeel van de Klachtencommissie, schriftelijk, (per aangetekende post) mede of hij naar aanleiding van dat oordeel maatregelen zal nemen en zo ja welke. De bestuurder wijst de klager in deze brief zo nodig en mogelijk op alternatieven.

3. De in 15.2 genoemde termijn kan, in overleg en met toestemming van de klager en de Klachtencommissie, met maximaal 1 maand worden overschreden. De nieuw overeengekomen termijn dient schriftelijk te worden vastgelegd.

Artikel 16.

1. De Klachtencommissie is bevoegd tot het opvragen van relevante documenten bij de instelling en bij de klager voor een adequate behandeling van de klacht.
2. De Klachtencommissie kan ter beoordeling van de klacht nadere informatie inwinnen bij de klager, beklaagde, bij de organisatie, alsmede bij derden. Voor het inwinnen van informatie bij derden is toestemming nodig van betrokkene(n).
3. Van het inwinnen van nadere informatie wordt schriftelijk aantekening gehouden door de Klachtencommissie. Deze aantekening wordt opgenomen in het dossier en bevat datum, inhoud en eventueel plaats of bron van de verkregen informatie.
4. Van alle bescheiden betrekking hebbend op een klacht wordt ten spoedigste een afschrift gezonden aan betrokkene(n).
5. Documenten met betrekking tot de hulpverlening kunnen alleen na schriftelijke toestemming van de klager door de instelling worden verstrekt aan de Klachtencommissie.
6. De instelling is verplicht de overige documenten die betrekking hebben op de klacht ter inzage aan te bieden aan de Klachtencommissie.

Artikel 17.

1. Elk lid van de Klachtencommissie is op straffe van roeyement tot geheimhouding verplicht ten aanzien van alle de partijen betreffende gegevens en informatie die hem bij de behandeling van de klacht ter kennis zijn gekomen.
2. Voorts is ieder die bij de behandeling van de klacht wordt betrokken eveneens tot geheimhouding verplicht.
3. De klachtencommissie deelt partijen en overige bij de klacht betrokkenen, voorafgaand aan elke behandeling van de klacht, de in lid 1 omschreven plicht mee.

Artikel 18.

Zowel de klager, als de beklaagde, als de instelling, worden in de gelegenheid gesteld alle op de klacht betrekking hebbende documenten in te zien. Stukken die door een van de partijen worden ingediend onder de conditie dat de andere partij hierin geen inzage mag hebben, worden *niet* in behandeling genomen en spelen bij de uiteindelijke oordeelsvorming geen rol.

Artikel 19.

1. Zowel de klager, als de beklaagde, als de instelling, worden door de Klachtencommissie in de gelegenheid gesteld hun argumenten naar voren te brengen en toe te lichten in elkaars aanwezigheid, tenzij de klachtencommissie het nodig oordeelt dat partijen afzonderlijk gehoord worden, of indien een van de partijen hierom vraagt.
2. Indien tot afzonderlijk horen van de partijen wordt overgegaan, zal de Klachtencommissie uitsluitend die informatie bij haar overwegingen betrekken waarop de wederpartij de gelegenheid heeft gehad te reageren.

Artikel 20.

1. De klager is te allen tijde gerechtigd de klacht in te trekken.
2. De klager dient hiervan schriftelijk mededeling te doen of te laten doen aan de Klachtencommissie.

3. De Klachtencommissie wikkelt de procedure zorgvuldig af ten opzichte van de instelling.
4. Met de uitspraak van de Klachtencommissie wordt de procedure beëindigd.
Een uitspraak kan bestaan uit:
 - niet ontvankelijk;
 - ontvankelijk, maar ongegrond;
 - ontvankelijk en geheel of gedeeltelijk gegrond.
5. De Klachtencommissie maakt haar uitspraak schriftelijk kenbaar aan de bestuurder, eventueel vergezeld van een advies, met afschriften aan de klager en de beklagde.
6. De bestuurder laat klager en beklagde schriftelijk weten welk besluit hij heeft genomen over het advies van de Klachtencommissie.

7 De procedure Ombudsman Metropool Amsterdam

Artikel 21.

1. Indien klachten betrekking hebbend op schulddienstverlening, niet intern afgehandeld kunnen worden, informeert de Klachtencoördinator de klager over de mogelijkheid de klacht voor te leggen aan de Gemeentelijke Ombudsman.
2. De klager kan zijn klacht als volgt bij de Gemeentelijke Ombudsman indienen:
 - a. Via website: www.ombudsmanmetropool.nl klachtenformulier
 - b. Telefoon: 020 – 625 9999
 - c. Email: info@ombudsmanmetropool.nl
 - d. Bezoekadres: Jacob Bontiusplaats 9, 1018 LL Amsterdam
 - e. Postadres: Postbus 2119, 1000 CC Amsterdam

Artikel 22.

1. Documenten met betrekking tot de hulpverlening kunnen alleen na schriftelijke toestemming van de klager door de instelling worden verstrekt aan de Ombudsman.
2. De instelling is verplicht de overige documenten die betrekking hebben op de klacht ter inzage aan te bieden aan de Ombudsman.

Artikel 23.

1. De bestuurder aanvaardt de adviezen van de Ombudsman als zwaarwegende adviezen en kan hiervan schriftelijk gemotiveerd afwijken.
2. De bestuurder deelt de klager en de Ombudsman binnen een maand na ontvangst van het oordeel van de Ombudsman, schriftelijk (per aangetekende post) mede of hij naar aanleiding van dat oordeel maatregelen zal nemen en zo ja welke. De bestuurder wijst de klager in deze brief op eventuele alternatieven.

8 Analyse en rapportage

Artikel 24.

1. De bestuurder stelt over elk kalenderjaar een openbaar verslag op, waarin het aantal en de aard van de door de Klachtencommissie c.q. Ombudsman behandelde klachten geanonimiseerd worden aangegeven.
2. De bestuurder zendt het verslag zo spoedig mogelijk aan de geëigende instanties.

9 Slotbepalingen

Artikel 25.

Voor zover van toepassing; het Nederlandse recht staat het de klager te allen tijde vrij een beroep te doen op de kantonrechter.

9.1 Het instellen van de Klachtencommissie

Artikel 26.

1. Het bestuur van de instelling stelt een Klachtencommissie in, die zowel in haar oordeelsvorming als naar positie onafhankelijk is van het bestuur en die wordt bijgestaan door een ambtelijke secretaris.
De Klachtencommissie bestaat uit minimaal 3 personen. Deze personen zijn juridisch onderlegd en of deskundig op het gebied van de patiënten/consumentenbelangen en/of het gebied van de maatschappelijke dienstverlening in het algemeen of een specifieke werksoort en/of op het gebied van organisaties.
Voor de leden worden zo mogelijk plaatsvervangers aangesteld.
De Klachtencommissie benoemt een voorzitter uit haar midden.
2. De leden van de Klachtencommissie worden voor een periode van vier jaar door het bestuur van de instelling benoemd. Zij kunnen na het verstrijken van hun zittingsperiode aansluitend voor een zelfde periode benoemd worden.
3. Aan de behandeling van voorgelegde klachten nemen tenminste deel: de voorzitter en twee overige leden van de Klachtencommissie.
4. De Klachtencommissie kan gebruik maken van de diensten van deskundigen alvorens een uitspraak te doen. Over de daaraan eventueel verbonden kosten dient vooraf met de instelling overleg plaats te vinden en de instelling dient akkoord te gaan.
5. De Klachtencommissie beslist met meerderheid van stemmen. Staken de stemmen dan is de stem van de voorzitter doorslaggevend.
6. Taak van de Klachtencommissie:
 - te beslissen over de ontvankelijkheid van de klacht;
 - te beslissen of een klacht al dan niet geheel of gedeeltelijk gegrond is;
 - de uitspraak van de commissie gemotiveerd en schriftelijk vast te leggen en mede te delen aan de klager, de beklagde en het bestuur;
 - het doen van aanbevelingen aan het bestuur van de instelling en indien de klacht geheel of gedeeltelijk gegrond is, het geven van advies over de te nemen maatregelen ter oplossing van de klacht en /of genoegdoening van de klager.
7. Het lidmaatschap van de Klachtencommissie eindigt:
 - doordat een commissielid zijn lidmaatschap opzegt;
 - door het overlijden van een commissielid;
 - door het verstrijken van de periode waarvoor een commissielid is benoemd;
 - doordat een commissielid op verzoek van de overige commissieleden door het bestuur uit zijn functie wordt ontheven wegens:
 - verwaarlozing van zijn taak;
 - andere redenen op grond waarvan handhaving als lid niet kan worden gevegd;
 - door roeyement van een commissielid op grond van niet-naleving van artikel 5 van dit reglement.

Bijlage Proces Klachtenbehandeling

