

KLACHTENREGELING FINANCIIEEL BUREAU BRABANT

Artikel 1

Begripsbepalingen.

Voor de toepassing van het bepaalde bij of krachtens dit reglement wordt verstaan onder:

- a. De organisatie: Financieel Bureau Brabant.
- b. De cliënt: Degene die gebruik maakt van de diensten van het Financieel Bureau Brabant. Bovendien degene die in een periode van twaalf maanden voorafgaand aan het indienen van een klacht gebruik heeft gemaakt van de diensten van de organisatie.
- c. De medewerker: Degene die per arbeidsovereenkomst, detacheringsovereenkomst, stageovereenkomst of vrijwilligersovereenkomst voor het verrichten van de daaruit voortkomende verplichtingen verbonden is aan de organisatie.
- d. De manager: De manager van Financieel Bureau Brabant of diens vervanger als zijnde leidinggevende van de medewerker en Financieel Bureau Brabant.
- e. Raad van bestuur: De raad van bestuur van de onder a bedoelde organisatie.
- f. De klacht: Elke uiting van onvrede met van (of namens) een cliënt (e) over de wijze van dienstverlening of de bejegening door een medewerk(st)er van de organisatie of door de organisatie dan wel de inhoud van de door de organisatie geboden dienstverlening die door de cliënt als onjuist of onvoldoende wordt ervaren.
- g. De klager: Een (voormalig) cliënt die zijn klacht kenbaar maakt, dan wel degene die door hem is gemachtigd namens hem dit te doen dan wel zijn nabestaanden.

Artikel 2

Wie kan een klacht indienen en waarover?

- a. Een klacht kan worden ingediend door een cliënt of degene die door de cliënt gemachtigd is namens de cliënt een klacht in te dienen.
- b. Wanneer de cliënt is overleden kunnen nabestaanden binnen 12 maanden na einde van de dienstverlening nog een klacht indienen.
- c. De klager heeft het recht een klacht in te dienen over elke uiting van onvrede met een door de organisatie geboden dienstverlening of bejegening door een medewerker van de organisatie die door de betrokkene als onjuist of onvoldoende wordt ervaren.

Artikel 3

Wijze van indienen van een klacht.

- a. Een klacht dient schriftelijk te worden ingediend middels een brief:
T.a.v. manager van Financieel Bureau Brabant, Postbus 2070, 5001 CB te Tilburg.
- b. De brief dient voorzien te zijn van het volgende:
 - Naam en adres van de melder en naam van de cliënt aangaande de klacht.
 - Datum van de melding.
 - Omschrijving van de klacht.
- c. De manager bevestigt binnen vijf werkdagen schriftelijk de ontvangst van de klacht aan de klager en raad van bestuur.

Artikel 4

Het niet in behandeling nemen van een klacht.

- a. Een klacht wordt niet in behandeling genomen indien de klacht wordt ingetrokken.
- b. De manager is bevoegd om een klacht niet of niet verder te behandelen dan wel op te schorten indien blijkt:
 - dat deze geen betrekking heeft op hetgeen gesteld in artikel 2c;
 - een gelijke klacht van dezelfde cliënt nog in behandeling is bij de manager;
- c. Van het niet of niet verder behandelen van de klacht wordt, onder vermelding van de redenen, schriftelijk mededeling gedaan aan de betrokkenen en de raad van bestuur.
- d. Indien de klager van mening is dat de klachtencommissie de klacht ten onrechte niet in behandeling heeft genomen kan de klager daartegen binnen dertig dagen in beroep gaan bij de raad van bestuur.

Artikel 5

Het in behandeling nemen van een klacht.

- a. De manager laat de klager binnen tien werkdagen na indiening van de klacht schriftelijk weten of de klacht al dan niet in behandeling wordt genomen.
- b. Indien de manager de klager mededeelt de klacht niet te behandelen stelt zij de klager op de hoogte van de mogelijkheid van beroep conform artikel 4.d.
- c. Indien de manager de klager mededeelt de klacht te behandelen stelt zij de klager aangeklaagde op de hoogte van de inhoud van de klacht. Ook stelt de manager de klager en aangeklaagde op de hoogte van het verdere verloop van de procedure.
- d. In het geval de klacht betrekking heeft op een voorgenomen beslissing gaat van het in behandeling zijn van een klacht bij de manager c.q. raad van bestuur in principe een schorsende werking uit voor wat betreft de gewraakte beslissing.

Artikel 6

De behandeling van een klacht.

- a. De manager stelt een onderzoek in naar de toedracht van een klacht.
- b. De klager en de aangeklaagde worden door de klachtencommissie, al dan niet in elkaars bijzijn, gehoord en daarbij in de gelegenheid gesteld een mondelinge en of schriftelijke toelichting op de klacht te geven.
- c. Op verzoek van de klager of aangeklaagde kan het horen apart van elkaar plaatsvinden. Indien betrokkenen gescheiden zijn gehoord, kan de manager besluiten beiden nogmaals te horen al dan niet gescheiden.
- d. Zowel de klager als de aangeklaagde kunnen zich bij de behandeling van de klacht laten vertegenwoordigen of laten bijstaan door een of meer door elke van hen aan te wijzen personen.
- e. De manager kan een ieder binnen de organisatie verzoeken inlichtingen te verstrekken ter zake hetgeen waarover is geklaagd.
- f. Een medewerker tot wie zodanig verzoek is gericht, is gehouden de inlichtingen te verstrekken voor zover enige wettelijke plicht tot geheimhouding zich daarentegen niet verzet tenzij de klager hiervoor toestemming geeft.
- g. De manager geeft op verzoek van de klager en de aangeklaagde of hun eventuele vertegenwoordigers inzage in de op de klacht betrekking hebbende stukken.
- h. De manager kan zich laten adviseren door deskundigen.

Artikel 7

De uitspraak

- a. Tenzij artikel 8 is toegepast brengt de manager zo spoedig mogelijk, doch uiterlijk binnen twintig werkdagen na het in behandeling nemen van de klacht aan de klager schriftelijk haar uitspraak ter kennis. Een afschrift van deze uitspraak wordt tegelijkertijd gezonden aan de aangeklaagde en de raad van bestuur.
- b. Indien het voor de manager niet mogelijk is binnen twintig werkdagen na het indienen van de klacht een uitspraak te doen, doet zij daarvan schriftelijk en met redenen omkleed mededeling aan de klager en aan de aangeklaagde, onder vermelding van de termijn waarbinnen de uitspraak gedaan zal worden.
- c. Indien de manager niet in staat is een uitspraak te doen, doet zij daarvan binnen twintig werkdagen schriftelijk en met redenen omkleed mededeling aan de klager en aan de aangeklaagde.
- d. De manager kan een uitspraak doen over het (gedeeltelijk) gegrond of ongegrond zijn van een klacht.

Artikel 8

Het instellen van beroep

- a. De klager en de aangeklaagde kunnen binnen dertig dagen na de uitspraak beroep instellen bij de raad van bestuur van de organisatie.