

## **PROTOCOL KLACHTENBEHANDELING**

**van de Stichting CAV**

**gevestigd te Zoetermeer**

**zoals vastgesteld door de Raad van bestuur van Stichting CAV**

**op 19 juni 2017**

### **Inleiding**

Als er een uiting van onvrede binnenkomt bij CAV, dan zal eerst geprobeerd worden deze weg te nemen door in eerste instantie de bewindvoerder/budgetbeheerder of curator/mentor van de cliënt. Indien de klager niet tevreden is met de aangereikte oplossing, dan kan hij/zij een klacht indienen.

### **Doel van de klachtenregeling**

Met de regeling wordt beoogd:

- de klacht correct afhandelen;
- regels te stellen voor een effectieve behandeling van klachten;
- de vertrouwensrelatie te herstellen tussen klager en Stichting CAV;
- een laagdrempelige toegang te realiseren van klachten van buiten de organisatie over de organisatie en haar medewerkers;
- op grond van ontvangen klachten structurele tekortkomingen in het interne proces of in uitingen, handelingen en gedragingen van de organisatie te signaleren en te zorgen dat deze signalen worden benut voor kwaliteitsverbetering;
- de belangen van de klager en aangeklaagde te behartigen door het scheppen van een duidelijke regelgeving waarlangs klachten aanvankelijk informeel (het oplossen van “onvrede”) en later formeel worden afgehandeld.

### **Wie kan een klacht indienen**

De klachtenbehandeling strekt zich uit tot:

- klachten van derden die op een professionele wijze zijn betrokken bij cliënten van de Stichting CAV (mentoren, WSNP-bewindvoerders, maatschappelijk werkers, gemeentelijke instanties, de Rechtbanken etc.) gericht tegen de Stichting CAV (waarbij de klacht betrekking kan hebben op de aan die organisatie verbonden beroepskrachten).
- klachten van cliënten.
- klachten van nabestaanden van cliënten (binnen 1 jaar na overlijden van cliënt).
- mensen kunnen namens een cliënt een klacht indienen, als hij/zij hiertoe gemachtigd zijn door cliënt en zij handelen in het belang van de cliënt.

### **Klachtdefinitie: wanneer is een klacht een klacht**

Een klacht wordt omschreven als een uiting van onvrede, waar het niet is gelukt deze uiting weg te door de bewindvoerder/budgetbeheerder of curator/mentor. De klacht kan gaan over het handelen of nalaten daarvan door de Stichting CAV of enig daaraan verbonden persoon.

Een klacht kan betrekking hebben op:

- het handelen of juist nalaten van de organisatie of daaraan verbonden personen (dat wat gezegd, gedaan, geboden en/of besloten wordt of juist wordt nagelaten en de gevolgen daarvan voor de betreffende persoon, bejegening, werkwijze);
- het interne proces (gang van zaken, procedure e.d.).

### **Klachtenfunctionaris**

De rol van de klachtenfunctionaris in de klachtenbehandeling beperkt zich tot de centrale opvang en registratie van klachten, procesbewaking en rapportage.

De klachtenfunctionaris zal derhalve niet zelf inhoudelijk de klacht behandelen, maar er op toezien dat de klacht op tijd in behandeling wordt genomen. De klachtenfunctionaris zal de ontvangst van een klacht schriftelijk bevestigen.

### **Klachtencommissie**

De rol van de klachtencommissie is om de naleving van de doelen van het klachtenprotocol te garanderen.

## **Regeling klachten**

### **Definities**

#### Artikel 1

In deze regeling wordt verstaan onder:

- **stichting:** de Stichting Centrale Administratie voor Voorzieningen op het gebied van de Gezondheids- en welzijnszorg;
- **raad van Toezicht:** de Raad van Toezicht van de stichting;
- **raad van Bestuur:** de Raad van Bestuur van de stichting;
- **team coördinator:** de werknemer van de stichting die is aangesteld als leidinggevende op de vestigingen;
- **bewindvoerder/budgetbeheerder of curator/mentor:** iedere andere werknemer van de stichting dan de Raad van Bestuur of team coördinator.
- **cliënt:** iemand bij wie de stichting tot bewindvoerder, curator of mentor is benoemd. Of iemand met wie de stichting een overeenkomst heeft gesloten;
- **klacht:** een schriftelijk en uitdrukkelijk als klacht bij de stichting ingediende uiting van onvrede over de dienstverlening van de stichting;
- **klachtenfunctionaris:** de werknemer van de Stichting die is belast met een coördinerende rol ten aanzien van de afhandeling van klachten. Dit is iemand die als zodanig aangewezen wordt door de Raad van Bestuur en die niet werkzaam is in een van de teams. Mocht een klacht het gedrag betreffen van deze medewerker, zal een team coördinator van deze rol op zich nemen.
- **klager:** diegene die de klacht indient.
- **Klachtencommissie:** de Raad van Bestuur, de financieel manager, een juridische geschoolde bewindvoerder /budgetbeheerder en de klachtenfunctionaris.

## Artikel 2

Deze regeling geldt uitsluitend voor cliënten, nabestaanden van cliënten en voor derden die op een professionele wijze zijn betrokken bij cliënten van de stichting. Zij kunnen zich bij de indiening en behandeling van klachten door iemand laten vertegenwoordigen en/of bijstaan. Zo nodig is een medewerker de cliënt behulpzaam bij het op schrift stellen van een klacht.

## **Klachten indienen**

### Artikel 3

Een klacht dient schriftelijk te worden ingediend. In de klachtbrief dienen in ieder geval de navolgende gegevens te zijn vermeld:

- a. naam, adres, woonplaats of plaats van vestiging van de klager, alsmede diens telefoon- en/of faxnummer en/of e-mailadres;
- b. geadresseerd t.a.v. de klachtenfunctionaris;
- c. een duidelijke weergave van de klacht;
- d. het standpunt of de bezwaren van de klager onder vermelding van de terzake doende feiten;
- e. een duidelijke omschrijving van een eventuele vordering.

## **Behandeling van de klacht**

### Artikel 4

1. Klachten worden ontvangen door de klachtenfunctionaris. Deze registreert de klacht en bevestigt de ontvangst van de klacht schriftelijk aan de klager. De klachtenfunctionaris zorgt er vervolgens voor dat de klacht in behandeling genomen wordt.
2. De Raad van Bestuur gaat eerst na of geprobeerd is de uiting van onvrede is besproken/ op te lossen. Als dat niet het geval is, zal dat moeten plaatsvinden.
3. De Raad van Bestuur behandelt de klacht en gaat na of de gedraging waarover is geklaagd:
  - in strijd is met een wettelijk voorschrift of een voor de stichting geldende regeling,
  - in overeenstemming is met de dienstverlening waartoe de stichting zich heeft verbonden, en/of;
  - na afweging van alle feiten en omstandigheden in redelijkheid toelaatbaar is.
4. De klager wordt door de Raad van Bestuur binnen 6 weken schriftelijk en gemotiveerd in kennis gesteld van de bevindingen van het onderzoek naar de klacht (of de klacht gegrond is ja of nee) alsmede van de eventuele verdere maatregelen die naar aanleiding van de bevindingen ondernomen zijn of zullen worden.
5. Indien de klager het niet eens is met de bevindingen en/of de maatregelen van de Raad van Bestuur, kan hij/zij
  - Indien de klacht beschermingsbewind, inkomensbeheer of budgetbeheer betreft, de klacht indienen bij de Branchevereniging voor Professionele Bewindvoerders en Inkomensbeheerders.
  - Indien de klacht curatele of mentorschap betreft, de klacht indienen bij de toezichthoudende Kantonrechter.
  - Indien de klacht WSNP bewindvoering betreft, de klacht indienen bij de rechter-commissaris.

## **Wanneer wordt een klacht niet in behandeling genomen/ wordt klacht gestaakt**

### Artikel 5

1. Een klacht hoeft niet in behandeling te worden genomen of de behandeling wordt gestaakt:
  - de uiting van onvrede niet eerst met bewindvoerder/budgetbeheerder of curator/mentor is besproken.
  - indien het een gedraging en/of uitlating betreft die langer dan 18 maanden voor indiening van de klacht heeft plaatsgevonden;
  - indien de klager zich voor of tijdens de behandeling terzake van hetzelfde bezwaar of dezelfde klacht tot de kantonrechter of een andere burgerlijke rechter heeft gewend;
  - indien de klacht anoniem is;
  - de klacht al eerder is ingediend en hetzelfde geval betreft.
2. Van het niet in behandeling nemen van de klacht wordt de klager binnen een termijn van 4 weken na ontvangst van de klacht schriftelijk in kennis gesteld.
3. Indien de klager het niet eens is met het niet in behandeling nemen van de klacht, dan, kan hij/zij hiervan in beroep gaan bij de Branchevereniging voor professionele bewindvoerders en inkomensbeheerders (voor beschermingsbewind, inkomensbeheer of budgetbeheer), de toezichthoudende Kantonrechter (bij curatele en mentorschap), of bij de rechter-commissaris (bij WsnP).

## **Registratie en rapportage**

### Artikel 6

1. Elke klacht komt binnen bij de klachtenfunctionaris. Deze registreert de klacht en deelt de klager zo nodig mede wanneer hij/zij antwoord krijgt op zijn/haar klacht.
2. Als de klacht is opgelost of afgedaan wordt dat terstond medegedeeld aan de klachtenfunctionaris, die ervoor zorgt dat de wijze waarop dat is gebeurd wordt vastgelegd.
3. De klachtenfunctionaris archiveert de afgedane klachten.
4. De klachtenfunctionaris maakt maandelijks een overzicht van klachten. Deze worden besproken bij de klachtencommissie.
5. De klachtenfunctionaris rubriceert en analyseert periodiek, ten minste 1 maal per jaar, alle bij hem of haar geregistreerde klachten en legt deze, voorzien van eventuele aanbevelingen ter evaluatie aan de Raad van Bestuur voor. Deze rapporteert daarover jaarlijks aan de Raad van Toezicht van de stichting en geanonimiseerd in het jaarverslag.

## **Slotbepaling**

### Artikel 7

Deze regeling treedt in werking op 19-06-2017 en geldt voor onbepaalde tijd.