



## **KLACHTENREGELING**

**Vereniging SchuldHulpMaatje Nederland**

**Vastgesteld te Leiden, 7 december 2020**

## Woord vooraf

SchuldHulpMaatje helpt mensen hun financiële zaken weer op orde te krijgen. Het doel is om mensen te begeleiden naar een schuldenvrij leven. Begeleiding in gedragsverandering en financiële zelfredzaamheid staat hierbij centraal.

Bij het verlenen van goede begeleiding past ook een goede omgang met klachten. Het kan immers voorkomen dat u ergens niet tevreden over bent. U kunt bijvoorbeeld een klacht hebben over de organisatie of de bejegening door een (vrijwillige) medewerker. Soms zijn de verwachtingen ten aanzien van de begeleiding anders dan de daadwerkelijk geboden hulp. Laat het ons dan weten. Een gesprek met de betrokken (vrijwillige) medewerker helpt onvrede meestal snel de wereld uit. Maar soms is dat niet voldoende. In dat geval kunt u een formele klacht indienen.

Heeft u vragen over de mogelijkheden om een klacht in te dienen? Wilt u advies of ondersteuning? Neem dan contact met ons op.

## §1 ALGEMENE BEPALINGEN

### Artikel 1 – Reikwijdte van deze regeling

Vereniging SchuldHulpMaatje Nederland werkt samen met lokale stichtingen en verenigingen van SchuldHulpMaatje. Indien u een klacht heeft, verdient het de voorkeur dat u deze klacht eerst bespreekt met de (vrijwillige) medewerker en/of eventueel zijn/haar leidinggevende. Indien dit niet mogelijk is of u dit niet wenst, kunt u de klacht indienen bij de lokale klachtenfunctionaris en/of contact opnemen met de lokale vertrouwenspersoon. De gang van zaken hierbij kunt u lezen in deze klachtenregeling.

Het kan gebeuren dat u te maken heeft gehad met grensoverschrijdend gedrag door een medewerker, bestuurder of vrijwilliger van SchuldHulpMaatje. In die situatie kunt u uw klacht rechtstreeks indienen bij de landelijke klachtencommissie en indien gewenst tevens contact opnemen met de landelijke vertrouwenspersoon. Ook hierover leest u meer in deze klachtenregeling.

### Artikel 2 – Begripsbepalingen

In deze regeling wordt verstaan onder:

- a. **Ambtelijk secretaris:** degene die de landelijke klachtencommissie ondersteunt bij organisatorische aangelegenheden.
- b. **Betrokkene:** degene op wie de klacht betrekking heeft. Dit is de persoon – SchuldHulpMaatje zelf of een voor deze werkzame persoon – die direct betrokken was bij of die verantwoordelijkheid draagt voor hetgeen de klager in zijn klacht aan de orde stelt betreffen. De voor SchuldHulpMaatje werkzame persoon kan ook een vrijwilliger van SchuldHulpMaatje zijn.
- c. **Financieel misbruik:** machtsmisbruik door een (vrijwillige) medewerker of bestuurder van SchuldHulpMaatje jegens de hulpvrager met als doel om de financiële situatie van de hulpvrager te beïnvloeden vaak, maar niet uitsluitend, ten gunste van zichzelf (medewerker, vrijwilliger of bestuurder van SchuldHulpMaatje).
- d. **Gemachtigde:** iemand die middels een schriftelijke machtiging bevoegd is namens de (ex)hulpvrager of nabestaande op te treden.
- e. **Grensoverschrijdend gedrag:** gedrag waarbij een (vrijwillige) medewerker of bestuurder op een oneigenlijke wijze gebruik maakt van zijn positie. Hieronder valt in ieder geval manipulatie, machtsmisbruik, financieel en seksueel misbruik.
- f. **Hulpvrager:** een natuurlijke persoon die gebruik maakt of gebruik heeft gemaakt van de (ondersteunende) diensten van SchuldHulpMaatje.
- g. **Hij/zij:** Waar “hij” staat in deze regeling kan ook “zij” worden gelezen.
- h. **Klacht:** elke uiting van onvrede over een handeling, of het nalaten daarvan, als mede over het nemen van een besluit door SchuldHulpMaatje of door een persoon die voor SchuldHulpMaatje werkzaam is, dat gevolgen heeft voor een hulpvrager.
- i. **Klachtenfunctionaris:** de door SchuldHulpMaatje aangewezen persoon die een klager op diens verzoek gratis van advies dient met betrekking tot het indienen van een klacht en het onderzoeken van de mogelijkheden om tot een oplossing van de klacht te komen.
- j. **Klager:** de persoon die een klacht indient. Dit kunnen zijn: de hulpvrager, een nabestaande van de overleden hulpvrager dan wel een (wettelijk) vertegenwoordiger van de hulpvrager.
- k. **Landelijke klachtencommissie:** de externe commissie om klachten van hulpvragers over grensoverschrijdend gedrag te behandelen.
- l. **Machtsmisbruik:** wanneer een (vrijwillige) medewerker of bestuurder van SchuldHulpMaatje richting de hulpvrager op een intimiderende, manipulerende of gewelddadige wijze gebruik maakt van zijn of haar positie en bevoegdheden gebruikt ten koste van degene(n) tot wie hij/zij in een vertrouwens- en/of gezagsrelatie staat. Bij machtsmisbruik kan het gaan om handelen, nalaten en/of het nemen van een besluit.

- m. **Manipulatie:** het opzettelijk en/of op oneigenlijke wijze beïnvloeden van de hulpvrager door een (vrijwillige) medewerker of bestuurder van SchuldHulpMaatje met als doel het eigen belang te dienen.
- n. **SchuldHulpMaatje:** de vereniging: Vereniging SchuldHulpMaatje Nederland en de aan haar gelinieerde partijen (lokale verenigen/stichtingen), hierna te noemen: 'SchuldHulpMaatje', rechtsgeldig vertegenwoordigd door haar bestuurders. Indien in deze regeling wordt gesproken over SchuldHulpMaatje ziet dat op de (lokale) vereniging/stichting waarbij de klacht is ingediend.
- o. **Seksueel misbruik:** iedere gedraging waarbij iemand onder dwang of in een relatie van afhankelijkheid seksuele handelingen moet verrichten, ofwel ondergaan, ofwel daarvan toeschouwer moet zijn, dan wel seksueel getinte toenaderingen of uitlatingen in welke vorm dan ook moet dulden. Onder dwang wordt onder meer begrepen: fysiek geweld of dreiging daarmee, psychische druk, intimidatie en/of chantage. Verder wordt onder seksueel misbruik ook verstaan het maken van seksueel getint beeldmateriaal van iemand en/of het gebruiken en/of doorgeven daarvan.
- p. **Vertrouwenspersoon:** de lokale vertrouwenspersoon die (vrijwillig) werkzaam is bij SchuldHulpMaatje en de landelijke vertrouwenspersoon die (vrijwillig) werkzaam is bij De Vereniging SchuldHulpMaatje Nederland.
- q. **Wettelijk vertegenwoordiger:** de ouder, voogd, curator of andere vertegenwoordiger op grond van wetgeving of na rechterlijke uitspraak, die namens de hulpvrager optreedt om de belangen van de hulpvrager die niet tot een redelijke waardering van zijn belangen in staat is, te behartigen.

## §2 ALGEMENE BEPALINGEN OMTRENT DE KLACHTBEHANDELING

### Artikel 3 – Indiening klacht

1. Een hulpvrager heeft het recht om over de wijze waarop SchuldHulpMaatje of een (vrijwillige) medewerker van SchuldHulpMaatje zich in een bepaalde aangelegenheid jegens hem heeft gedragen, een klacht in te dienen bij SchuldHulpMaatje.
2. Het recht tot indiening van een klacht komt ook toe aan een van de andere personen zoals omschreven in artikel 2 sub j.
3. Een klacht kan mondeling en/of schriftelijk worden ingediend. Indien een klacht mondeling wordt ingediend, wordt deze informeel afgedaan. Lukt dit niet, dan wordt de klacht (eventueel met ondersteuning van de klachtenfunctionaris) op schrift gesteld en ter behandeling aan de klachtenfunctionaris voorgelegd.
4. De schriftelijke klacht kan per mail worden ingediend en/of per post aan de lokale c.q. regionale Klachtenfunctionaris.
5. Klager kan zich voor (informele) klachtopvang wenden tot de betrokkene of diens leidinggevende. Ook kan hij zich wenden tot de klachtenfunctionaris, die de opties voor afhandeling van de klacht met klager bespreekt.
6. Het klaagschrift (de op schrift gestelde klacht) bevat ten minste:
  - a. de naam, het telefoonnummer en het adres van de hulpvrager;
  - b. een omschrijving van de gedraging waartegen de klacht is gericht; en
  - c. tegen wie de klacht is gericht.
8. In geval van een klacht over grensoverschrijdend gedrag wordt deze doorgeleid naar de landelijke klachtencommissie, tenzij klager hier niet mee instemt.
9. In geval van klachten over grensoverschrijdend gedrag mag een klager ook rechtstreeks zijn klacht indienen bij de landelijke klachtencommissie.
10. Klager kan zijn klacht te allen tijde intrekken.

#### **Artikel 4 – Niet-behandelen klacht**

1. Een klacht hoeft niet te worden behandeld indien:
  - a. de klacht kennelijk ongegrond is;
  - b. er door klager reeds eerder een klacht over dezelfde gedraging is ingediend en behandeld;
  - c. indien het belang van de klager dan wel het gewicht van de gedraging kennelijk onvoldoende is;
  - d. de klacht het algemeen functioneren (zoals beleid en interne regels) van SchuldHulpMaatje betreft;
  - e. er inmiddels naar behoren aan de klachten tegemoet is gekomen door SchuldHulpMaatje;
  - f. de klacht reeds bij een andere bevoegde instantie in behandeling is of door die instantie is afgedaan;
  - g. de klacht betrekking heeft op een gebeurtenis die langer dan een halfjaar geleden heeft plaatsgevonden, behoudens bijzondere omstandigheden, zulks ter beoordeling van de klachtenfunctionaris of landelijke klachtencommissie.
2. Van het niet in behandeling nemen van de klacht wordt zowel klager als betrokkene(n) zo spoedig mogelijk doch uiterlijk binnen vier weken na ontvangst van het klaagschrift schriftelijk in kennis gesteld.

#### **Artikel 5 – Zorgvuldigheid**

De klacht wordt op zorgvuldige wijze onderzocht en is gericht op het herstel van de relatie en het bereiken van een voor klager en SchuldHulpMaatje bevredigende oplossing.

#### **Artikel 6 – Inzage dossier**

De lokale/regionale klachtenfunctionaris en de landelijke klachtencommissie heeft/hebben recht tot inzage in het HulpVraagSysteem dossier, mits hiervoor uitdrukkelijke toestemming is verleend door klager. Deze toestemming kan worden verkregen middels een machtiging die als bijlage bij deze regeling is gevoegd.

#### **Artikel 7 – Kosten**

1. Voor de inschakeling van de klachtenfunctionaris, vertrouwenspersoon dan wel de landelijke klachtencommissie worden aan de klager geen kosten in rekening gebracht.
2. De kosten die klager op eigen initiatief maakt, bijvoorbeeld door het inschakelen van een vertegenwoordiger, deskundige of getuige, moeten door klager zelf worden gedragen en komen niet voor vergoeding door SchuldHulpMaatje in aanmerking, tenzij SchuldHulpMaatje hierover anders beslist.

### **§3 VERTROUWENSPERSOON**

#### **Artikel 8 – Vertrouwenspersoon**

1. Vereniging SchuldHulpMaatje Nederland heeft een of meerdere landelijke vertrouwenspersonen voor klachten die worden ingediend bij de landelijke klachtencommissie. Voor elke locatie van SchuldHulpMaatje is een lokale vertrouwenspersoon voor klachten met betrekking tot de locatie waartegen de klacht is gericht.
2. De vertrouwenspersoon heeft ten minste de volgende taken:
  - a. geven van voorlichting aan de hulpvrager over de mogelijkheden om onvrede en klachten te uiten;
  - b. bieden van een luisterend oor, ondersteunen, begeleiden en adviseren van hulpvragers als zij onvrede uiten;
  - c. signaleren van trends en ontwikkelingen binnen de organisatie aan Vereniging SchuldHulpMaatje Nederland en/of SchuldHulpMaatje (lokaal).
3. De lokale vertrouwenspersoon richt zich bij het verrichten van zijn werkzaamheden op het

ondersteunen van de klager, waarbij hij mogelijk in samenwerking met de (vrijwillige) medewerker, leidinggevende of klachtenfunctionaris is gericht op het bereiken van een duurzame oplossing van de onvrede. Tevens kan de landelijke vertrouwenspersoon de cliënt ondersteunen in het proces naar de landelijke klachtencommissie.

4. Een hulpvrager kan anoniem contact opnemen met de vertrouwenspersoon en indien gewenst anoniem een klacht indienen.
5. De vertrouwenspersoon verricht zijn werkzaamheden overeenkomstig de voor hem geldende beroepsnormen en functiebeschrijving. De vertrouwenspersoon verricht zijn werkzaamheden onafhankelijk van Vereniging SchuldHulpMaatje Nederland dan wel SchuldHulpMaatje, wat inhoudt dat de deze zich onthoudt van inmenging in de wijze waarop de vertrouwenspersoon zijn werkzaamheden in een concreet geval verricht.
6. De vertrouwenspersoon registreert, indien de klacht niet anoniem is ingediend, zijn contacten met hulpvragers en hun vertegenwoordigers of nabestaanden, de werkzaamheden die hij naar aanleiding daarvan heeft verricht en de resultaten daarvan. Op basis van deze registratie stelt de vertrouwenspersoon jaarlijks voor 1 maart een rapportage op van zijn werkzaamheden en zijn bevindingen. Deze rapportage brengt hij uit aan Vereniging SchuldHulpMaatje Nederland en/of SchuldHulpMaatje. De vertrouwenspersoon kan in zijn rapportage aanbevelingen opnemen.
7. Vereniging SchuldHulpMaatje Nederland en SchuldHulpMaatje stellen de vertrouwenspersoon in staat om zijn taak naar behoren te vervullen en draagt ervoor zorg dat de vertrouwenspersoon niet wordt benadeeld wegens de uitoefening van zijn functie.
8. Indien hij van mening is dat hij zijn taak niet naar behoren kan vervullen of indien hij van mening is dat hij wordt benadeeld wegens de uitoefening van zijn functie, kan de vertrouwenspersoon dit rechtstreeks melden bij Vereniging SchuldHulpMaatje Nederland. Het bestuur onderzoekt zo'n melding en neemt zo nodig maatregelen.
9. Klachten over de vertrouwenspersoon, hetzij in de functie van vertrouwenspersoon, hetzij in een andere functie bij SchuldHulpMaatje, worden behandeld op basis van deze klachtenregeling, met dien verstande dat de vertrouwenspersoon daarbij zelf geen rol heeft. De klager kan zich voor advies en bijstand bij een klacht over de vertrouwenspersoon wenden tot de klachtenfunctionaris.

#### **§4 KLACHTBEHANDELING DOOR DE LOKALE KLACHTENFUNCTIONARIS**

##### **Artikel 9 – Benoeming**

SchuldHulpMaatje benoemt een of meerdere onafhankelijke deskundigen in de functie van klachtenfunctionaris.

##### **Artikel 10 – Onafhankelijkheid**

1. De klachtenfunctionaris mag niet betrokken zijn (geweest) bij de aangelegenheid waarop de klacht betrekking heeft.
2. De klachtenfunctionaris voert zijn functie onafhankelijk uit en mag door SchuldHulpMaatje niet worden benadeeld wegens de wijze waarop hij zijn functie uitoefent. Hij kan zijn werkzaamheden naar eigen inzicht verrichten en hoeft daarover geen verantwoording af te leggen aan SchuldHulpMaatje.

##### **Artikel 11– Geheimhoudingsplicht**

Voor de klachtenfunctionaris geldt een geheimhoudingsplicht omtrent al hetgeen tijdens de uitoefening van zijn taak te zijner kennis komt en waarvan het vertrouwelijke karakter bekend kan worden geacht.

### **Artikel 12 – Taken van de klachtenfunctionaris**

De klachtenfunctionaris ondersteunt klager en richt zich bij het verrichten van zijn werkzaamheden op het bereiken van een zo bevredigend mogelijke oplossing voor de klacht. De ondersteuning bestaat al naar gelang de behoeften van klager uit:

- a. Advies met betrekking tot de indiening van een klacht;
- b. Bijstand bij het (schriftelijk) formuleren van de klacht;
- c. Onderzoek naar de mogelijkheden om de klacht aan de orde te stellen;
- d. Advies over eventuele andere klachtprocedures;
- e. Bemiddeling tussen klager enerzijds en de betrokkene(n) anderzijds;
- f. Toeleiding van klager in de klachtenbehandeling bij de landelijke klachtencommissie in geval van klachten met betrekking tot grensoverschrijdend gedrag;
- g. Het instellen van zelfstandig onderzoek in geval er sprake is van signalen over een ernstige situatie of klachten met een structureel karakter.

### **Artikel 13 – Schriftelijke bevestiging**

De ontvangst van de klacht wordt binnen 14 dagen schriftelijk bevestigd. Klager wordt hierbij op de hoogte gesteld van het verloop van de procedure.

### **Artikel 14 – Afschrift aan betrokkene**

Degene op wiens gedraging de klacht betrekking heeft, ontvangt binnen 14 dagen een afschrift van het klaagschrift alsmede van de daarbij meegezonden stukken. Tevens wordt hij op de hoogte gesteld van het verloop van de procedure.

### **Artikel 15 – Afschrift aan SchuldHulpMaatje**

SchuldHulpMaatje wordt binnen 14 dagen een afschrift van het klaagschrift alsmede van de daarbij meegezonden stukken toegezonden. Tevens wordt hij op de hoogte gesteld van het verloop van de procedure.

### **Artikel 16 – Vervallen voortzetting klacht**

Klachten worden zoveel mogelijk op informele wijze afgedaan. Zodra naar tevredenheid van de klager aan diens klacht tegemoet is gekomen, vervalt de verplichting tot het voortzetten van de klachtprocedure. Wel ontvangen klager, betrokkene en SchuldHulpMaatje een schriftelijke bevestiging van de afhandeling.

### **Artikel 17 – Voortgang procedure**

De klachtenfunctionaris bewaakt de termijnen en ziet erop toe dat de klacht zorgvuldig wordt behandeld. Hij houdt klager, betrokkene en SchuldHulpMaatje op de hoogte van de voortgang van de behandeling van de klacht.

### **Artikel 18 – Bevoegdheden klachtenfunctionaris**

De klachtenfunctionaris heeft bij het uitvoeren van zijn taken de volgende bevoegdheden:

- a. Het uitnodigen van klager en betrokkene tot het geven van een (mondelijke of schriftelijke) toelichting op de klacht;
- b. Het voeren van een bemiddelingsgesprek;
- c. Het inwinnen van informatie en opvragen van stukken bij SchuldHulpMaatje en derden, waaronder begrepen informatie uit het zorgdossier mits hiervoor toestemming is verleend;
- d. Het gevraagd en ongevraagd informeren van (vrijwillige) medewerkers en leidinggevenden van SchuldHulpMaatje.

### **Artikel 19 – Inzet deskundige**

1. Klager, betrokkene en klachtenfunctionaris kunnen SchuldHulpMaatje verzoeken om de mening van een onafhankelijke externe deskundige te vragen.

2. SchuldHulpMaatje beslist over de inschakeling van de extern deskundige.
3. De bevindingen van de extern deskundige worden aan de klager, betrokkene en klachtenfunctionaris meegedeeld.

#### **Artikel 20 – Rapportage en oordeel**

1. De klachtenfunctionaris stelt SchuldHulpMaatje schriftelijk en gemotiveerd in kennis van de bevindingen van het onderzoek naar de klacht, zijn advies daarover alsmede eventuele aanbevelingen en/of conclusies.
2. SchuldHulpMaatje besluit of hij de bevindingen, het advies en de eventuele aanbevelingen en/of conclusies overneemt en stelt klager, betrokkene en klachtenfunctionaris binnen 30 dagen na het advies schriftelijk en gemotiveerd in kennis van zijn oordeel over de klacht en eventuele maatregelen hij zal nemen.

#### **Artikel 21 – Afhandeltermijn**

1. De klacht dient zo spoedig mogelijk doch uiterlijk binnen zes weken na ontvangst van het klaagschrift te zijn afgehandeld.
2. De afhandeling kan voor ten hoogste vier weken worden verlengd. Van de verlenging wordt schriftelijk mededeling gedaan aan de klager en betrokkene.
3. Verder uitstel is mogelijk voor zover de klager daarmee schriftelijk instemt.

#### **Artikel 22 – Aangifte**

Indien er sterke aanwijzingen zijn voor een strafbaar feit, doet SchuldHulpMaatje aangifte. SchuldHulpMaatje geeft zich daarbij rekenschap van het feit dat een aangifte diep ingrijpt in het leven van betrokkene en diens naaste omgeving. Alvorens tot aangifte te besluiten, overweegt SchuldHulpMaatje of er voldoende objectieve en toetsbare redenen zijn om dat te doen. In geval van twijfel, kan SchuldHulpMaatje klager wijzen op de mogelijkheid zelf aangifte te doen.

#### **Artikel 23 – Vergewisplicht SchuldHulpMaatje**

In geval van grensoverschrijdend gedrag door een (vrijwillige) medewerker of bestuurder vergewist SchuldHulpMaatje zich zo spoedig mogelijk ervan de klager, zijn vertegenwoordiger dan wel de nabestaande(n) op de hoogte zijn of zijn gesteld van de klachtenregeling bij gebreke waarvan hij de regeling alsnog verstrekt.

#### **Artikel 24 – Registratie werkzaamheden**

1. De klachtenfunctionaris registreert zijn werkzaamheden, bevindingen en de resultaten daarvan. De geanonimiseerde gegevens worden eenmaal per jaar doorgezonden naar de Vereniging SchuldHulpMaatje Nederland.
2. De dossiervoering, -bewaring en registratie geschiedt in overeenstemming met de eisen van de Algemene Verordening Gegevensbescherming.
3. De klager, betrokkene en SchuldHulpMaatje hebben recht op inzage van het klachtdossier van de klachtenfunctionaris, tenzij gewichtige redenen hiervan zulks verhinderen. Bij weigering van inzage dient dit schriftelijk te worden gemotiveerd.
4. In het HulpVraagSysteem dossier wordt geen informatie bijgehouden over de inhoud en de afhandeling van de klacht. De afspraken die uit de klachtbehandeling volgen worden wel vastgelegd in het HulpVraagSysteem dossier.

### **§5 KLACHTBEHANDELING DOOR DE LANDELIJKE KLACHTENCOMMISSIE**

#### **Artikel 25 – Reikwijdte van de landelijke klachtencommissie**

De landelijke klachtencommissie behandelt klachten van hulpvragers die zien op grensoverschrijdend gedrag van medewerkers, vrijwilligers of het bestuur van SchuldHulpMaatje.



### **Artikel 26 – Informeren Vereniging SchuldHulpMaatje Nederland**

De Vereniging SchuldHulpMaatje Nederland wordt geïnformeerd over het feit dat een klacht is ingediend bij de klachtencommissie. Na afloop van de behandeling ontvangt de Vereniging SchuldHulpMaatje Nederland, net als de lokale vereniging/stichting SchuldHulpmaatje, het advies van de landelijke klachtencommissie.

### **Artikel 27 – Benoeming**

SchuldHulpMaatje heeft een onafhankelijke landelijke klachtencommissie ingesteld. Deze commissie bestaat uit drie onafhankelijke leden en tenminste één plaatsvervanger. De landelijke klachtencommissie wordt bijgestaan door een ambtelijk secretaris die geen deel uitmaakt van de landelijke klachtencommissie. De voorzitter en zijn plaatsvervanger zijn jurist. Ten minste één lid is een vrouw.

### **Artikel 28 – Onafhankelijkheid**

De leden van de landelijke klachtencommissie mogen geen arbeidsrechtelijke of bestuurlijke binding hebben met SchuldHulpMaatje, noch anderszins op directe wijze betrokken zijn bij de dienstverlening geboden door SchuldHulpMaatje.

### **Artikel 29 – Geheimhoudingsplicht**

Voor de leden van de landelijke klachtencommissie, de plaatsvervangende leden en de ambtelijk secretaris geldt een geheimhoudingsplicht omtrent al hetgeen tijdens de uitoefening van zijn taak te zijner kennis komt en waarvan het vertrouwelijke karakter bekend kan worden geacht.

### **Artikel 30 - Verschoning en wraking**

1. Klager en/of betrokkene kunnen bezwaar maken tegen de deelneming van een lid van de landelijke klachtencommissie aan de behandeling van de klacht (wraking) wanneer er feiten of omstandigheden zijn die het vormen van een onpartijdig oordeel over de klacht bemoeilijken.
2. De overige leden van de landelijke klachtencommissie beslissen of dit bezwaar terecht is gemaakt. Bij staking van stemmen wordt dit geacht het geval te zijn. De beslissing wordt schriftelijk medegedeeld aan de klager en de betrokkene.
3. Een lid van de landelijke klachtencommissie kan zich onttrekken aan de behandeling van een klacht (verschonen) wanneer er feiten of omstandigheden zijn die het vormen van een onpartijdig oordeel over de klacht bemoeilijken.

### **Artikel 31 – Zittingsduur**

1. De zittingsduur van de klachtencommissieleden is bepaald op vier jaar met de mogelijkheid van herbenoeming voor een periode van vier jaar.
2. Het lidmaatschap van de landelijke klachtencommissie eindigt tussentijds:
  - a. door het overlijden van het commissielid;
  - b. door schriftelijk bedanken van het commissielid;
  - c. door het besluit van SchuldHulpMaatje tot ontslag in geval van verwaarlozing van de taak, verzaking van de geheimhoudingsplicht of wegens andere redenen op grond waarvan handhaving als commissielid niet in redelijkheid kan plaatsvinden.

### **Artikel 32 – Taken van de landelijke klachtencommissie**

Tot de taken der landelijke klachtencommissie worden gerekend:

- a. Behandeling van klachten
- b. Bemiddeling tussen klager en SchuldHulpMaatje
- c. Jaarlijkse verslaglegging van haar werkzaamheden

### **Artikel 33 – Schriftelijke bevestiging en ontvankelijkheid**

1. De ontvangst van de klacht wordt binnen zeven werkdagen schriftelijk bevestigd. Klager wordt

- hierbij op de hoogte gesteld van het verloop van de procedure.
2. De landelijke klachtencommissie besluit binnen twee weken over de ontvankelijkheid van de klacht en of zij bevoegd is de klacht in behandeling te nemen. Klager en betrokkenen worden hiervan op de hoogte gesteld.
  3. Indien de klacht niet-ontvankelijk wordt verklaard, kan de klager binnen twee weken na dagtekening van het besluit van de voorzitter, zoals bedoeld in lid 1, schriftelijk bezwaar maken tegen dat besluit.
  4. Een bezwaar, zoals bedoeld in het tweede lid, wordt beoordeeld door de landelijke klachtencommissie. Haar beslissing over het bezwaar deelt zij binnen twee weken schriftelijk en gemotiveerd aan de klager mede.

#### **Artikel 34 – Onderzoek van de klacht**

1. De landelijke klachtencommissie kan SchuldHulpMaatje en de voor haar werkzame personen verzoeken inlichtingen te verstrekken en/of een verweer te schrijven ter zake hetgeen waarover is geklaagd.
2. Zij zijn gehouden medewerking te verlenen aan de werkzaamheden van de landelijke klachtencommissie voor zover dit redelijkerwijs kan worden gevergd.

#### **Artikel 35 – Hoorzitting**

1. De landelijke klachtencommissie kan besluiten tot het houden van een hoorzitting ten einde de klager en de betrokkene gelegenheid te geven hun standpunten mondeling toe te lichten.
2. In de regel worden partijen in elkaars aanwezigheid gehoord. Op gemotiveerd verzoek van een van de partijen kan de landelijke klachtencommissie hen afzonderlijk horen.
3. Indien partijen afzonderlijk worden gehoord, draagt de landelijke klachtencommissie zorg voor een verslag van het besprokene. Dit verslag brengt de landelijke klachtencommissie ter kennis van de partij die niet aanwezig was tijdens het horen en geeft deze de gelegenheid om binnen een door de zittingscommissie te bepalen termijn te reageren.

#### **Artikel 36 – Uitspraak landelijke klachtencommissie**

1. De uitspraak van de landelijke klachtencommissie zal uiterlijk binnen 8 weken na ontvangst van de klacht worden gedaan, welke termijn eenmaal met 4 weken kan worden verlengd.
2. De uitspraak strekt tot een ongegrondverklaring van de klacht dan wel gehele of gedeeltelijke gegrondverklaring van de klacht.
3. De landelijke klachtencommissie beslist met gewone meerderheid van stemmen over de vaststelling van een uitspraak,
4. In ieder uitspraak beschrijft de commissie:
  - a. de klacht waarop de uitspraak betrekking heeft;
  - b. de standpunten van de klager en de aangeklaagde;
  - c. het oordeel van de klachtencommissie en de motivering daarvan;
  - d. de namen van de leden van de betrokken klachtencommissieleden;
  - e. eventuele aanbevelingen van de klachtencommissie.
5. De uitspraken van de landelijke klachtencommissie worden ondertekend door de voorzitter en de ambtelijk secretaris van de klachtencommissie.
6. De landelijke klachtencommissie stuurt de uitspraak over een klacht, zo spoedig mogelijk na de hoorzitting, aan:
  - a. de klager;
  - b. de betrokken hulpvrager, indien deze niet zelf de klager is;
  - c. de betrokkene;
  - d. SchuldHulpMaatje;
  - e. De Vereniging SchuldHulpMaatje Nederland.

### **Artikel 37 – Reactie SchuldHulpMaatje**

De Vereniging SchuldHulpMaatje Nederland besluit binnen vier weken of zij de bevindingen, het oordeel en de eventuele aanbevelingen en/of conclusies van de landelijke klachtencommissie overneemt en stelt klager, betrokkene (voor zover SchuldHulpMaatje dat niet zelf is) en de landelijke klachtencommissie schriftelijk en gemotiveerd in kennis van haar oordeel over de klacht en welke eventuele maatregelen zij zal nemen.

### **Artikel 38 – Overeenkomstige artikelen**

De artikelen 14 tot en met 24 zijn van overeenkomstige toepassing, tenzij daarvan in §5 (de artikelen 25 t/m 37) van afgeweken is, voorts met uitzondering van artikel 16 1<sup>e</sup> volzin en artikel 25, en ten slotte met dien verstande dat waar 'klachtenfunctionaris' staat, 'landelijke klachtencommissie' gelezen moet worden.

## **§6 OVERIGE BEPALINGEN**

### **Artikel 39 – Vaststelling en bekendmaking**

1. Deze regeling treedt met in werking op 1 april 2021.
2. SchuldHulpMaatje brengt de regeling op een geschikte wijze onder de aandacht van hulpvragers en vertegenwoordigers van hulpvragers alsmede onder (vrijwillige) medewerkers en leidinggevenden zodat zij weten wat er van hen wordt verwacht in geval van een klacht en hulpvrager/klager kunnen verwijzen naar de klachtenfunctionaris/klachtencommissie.
3. Een exemplaar van de regeling ligt ten kantore van SchuldHulpMaatje ter inzage dan wel kan op verzoek kosteloos worden toegezonden.

**Bijlage - Machtiging tot inzage en/of verkrijgen van behandelgegevens**

Naam klager	
Adres	
Postcode & Plaats	
Telefoonnummer	
E-mailadres	

Hierbij verklaar ik, ....., toestemming te verlenen aan de klachtencommissie en de ambtelijk secretaris van SchuldHulpMaatje en aan de bij de klachtsituatie betrokken (vrijwillige) medewerkers van deze SchuldHulpMaatje om mijn zorgdossier bij deze instelling in te zien en/of een afschrift te verkrijgen, ten behoeve van de behandeling van de op ..... door of namens mij ingediende klacht en ten behoeve van het voeren van verweer door de betreffende (vrijwillige) medewerkers.

Datum	:	
-------	---	--

Plaats	:	
--------	---	--

Handtekening	:	
--------------	---	--