

Artikel 1 Definitie

In deze regeling wordt verstaan onder:

- a. Het **bestuur**: Het bestuur van de lokale SchuldHulpMaatje organisatie i.c. een door bestuur van de lokale SchuldHulpMaatje organisatie aangewezen persoon.
- b. **Klager**: De persoon die een klacht indient bij de lokale SchuldHulpMaatje organisatie.
- c. **Verweerder**: De persoon tegen wie een klacht ingediend wordt.

Artikel 2 Klachtrecht

1. Een ieder heeft het recht om over de wijze waarop de organisatie zich in een bepaalde aangelegenheid jegens hem heeft gedragen, bij het bestuur een klacht in te dienen. Onverlet het wettelijke recht zich tot de daartoe bevoegde instantie te wenden.
2. Een gedraging van een persoon, werkzaam bij de organisatie, wordt aangemerkt als een gedraging van de organisatie, voor zover deze gedraging aan de organisatie kan worden toegerekend.
3. Onder personen -werkzaam bij- worden verstaan:
 - a. De bestuurders, Maatjes en coördinator(en) van de organisatie.
4. Klachten kunnen uitsluitend schriftelijk worden ingediend.
5. Het lokale bestuur is verplicht om over het dossier en de wijze van klachtafhandeling te rapporteren aan de landelijke klachtenfunctionaris en directie van Vereniging SchuldHulpMaatje Nederland via vereniging@schuldhulpmaatje.nl De directie is gerechtigd tot inzage in het gehele klachtdossier indien dat wordt gevraagd.

Artikel 3 Klaagschrift

1. Een klaagschrift moet worden ondertekend en ten minste bevatten:
 - a. de naam en het adres van de indiener
 - b. de dagtekening
 - c. een omschrijving van de gedraging waartegen de klacht is gericht en het tijdstip van de gedraging
 - d. Eventuele bewijsstukken
2. Klaagschriften, die niet gedagtekend zijn, worden geacht gedagtekend te zijn op de dag van ontvangst.
3. Indien het klaagschrift in een vreemde taal is gesteld en een vertaling voor een goede behandeling van de klacht noodzakelijk is, dient de indiener zorg te dragen voor een vertaling.
4. Indien de klager minderjarig is, respectievelijk onder curatele is gesteld, moet de klacht worden ondertekend door de met het gezag beklede ouder of voogd, respectievelijk de curator.

Artikel 4 Afhandeling klacht bij manipulatie, machtsmisbruik, financieel en seksueel misbruik

Indien er sprake is van een klacht die betrekking heeft op machtsmisbruik, financiële uitbuiting, discriminerende, racistische, seksistische of (seksueel) intimiderende gedragingen of opmerkingen, of het hiertoe aanzetten wordt hiervan direct of rechtstreeks melding gemaakt bij de landelijk door de Vereniging aangestelde klachtenfunctionaris en geldt de landelijke klachtenregeling.

Er is sprake van machtsmisbruik wanneer degene richting de ander die afhankelijk van is op een intimiderende, manipulerende of gewelddadige wijze gebruik maakt van zijn of haar positie en bevoegdheden 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.

De landelijke klachtenregeling beschrijft de taken en bevoegdheden van de landelijke klachtenfunctionaris en landelijke klachtencommissie, samenstelling, besluitvorming en in welke situaties behandeling plaatsvindt door een onafhankelijke vertrouwenspersoon.

Indien er sprake is van grensoverschrijdend gedrag met betrekking tot het hierboven genoemde kan klager ook rechtstreeks een beroep doen op een onafhankelijke landelijke vertrouwenspersoon. Nadere informatie over de landelijke vertrouwenspersoon is te vinden op www.schuldhulpmaatje.nl/klachtenregeling.nl

Artikel 5 Afdoening in der minne

1. In iedere fase van de klachtbehandeling kan bestuur van de organisatie nagaan of de klager door middel van een informele afhandeling van zijn/haar klacht tevreden gesteld kan worden.
2. Zodra het bestuur van de organisatie naar tevredenheid van de klager aan diens klacht tegemoet is gekomen, vervalt de verplichting tot het verder toepassen van deze regeling.

Artikel 6 Bijstand van klager

1. Een klager en degene op wiens gedragingen de klacht betrekking heeft kunnen zich door een gemachtigde laten bijstaan of laten vertegenwoordigen.
2. Het bestuur van de organisatie kan van een gemachtigde een schriftelijke machtiging verlangen.
3. Het bestuur van de organisatie kan bijstand of vertegenwoordiging door een persoon, tegen wie ernstige bezwaren bestaan, weigeren.
4. Het derde lid is niet van toepassing ten aanzien van advocaten en procureurs.

Artikel 7 Ontvangstbevestiging: door- en toezending en administratie

1. Het bestuur van de organisatie bevestigt de ontvangst van het klaagschrift schriftelijk, binnen vijf werkdagen, onder mededeling van de datum van ontvangst van het klaagschrift en onder toezending van een afschrift van deze regeling.
2. Tevens wordt immer een kopie van het klaagschrift naar de Vereniging SchuldHulpMaatje Nederland gestuurd.
3. Het bestuur van de organisatie zendt een klaagschrift tot behandeling waarvan kennelijk een andere instantie bevoegd is, naar die instantie, door onder gelijktijdige mededeling daarvan aan de indiener.
4. Het bestuur van de organisatie zendt een klaagschrift dat niet voor hem bestemd is en dat ook niet wordt doorgezonden, zo spoedig mogelijk terug naar de indiener.
5. Het bestuur van de organisatie zendt een afschrift van het klaagschrift en de daarbij meegezonden stukken aan degene op wiens gedraging de klacht betrekking heeft.
6. Het bestuur van de organisatie kan besluiten het klaagschrift dat niet aan artikel 3, eerste, derde lid of vierde lid voldoet, niet te behandelen, mits de indiener in de gelegenheid is gesteld het klaagschrift binnen een door het bestuur van de organisatie te stellen termijn aan te vullen.
7. Het bestuur van de organisatie registreert en administreert binnengekomen klaagschriften en zorgt voor een goede voortgangscontrole.

Artikel 8 Geen verplichting tot klachtbehandeling

1. Het bestuur van de organisatie is niet verplicht de klacht te behandelen indien zij betrekking heeft op een gedraging:
 - a. waarover door de klager reeds eerder een klacht is ingediend die met inachtneming van deze regeling is afgedaan.
 - b. die langer dan zes maanden voor indiening van de klacht heeft plaatsgevonden.
2. Het bestuur van de organisatie 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 stelt het bestuur van de organisatie de klager zo spoedig mogelijk doch uiterlijk binnen vier weken na ontvangst van het klaagschrift schriftelijk in kennis.

Artikel 9 Gelegenheid tot horen

1. Het bestuur van de organisatie stelt de klager en degene op wiens gedraging de klacht betrekking heeft in de gelegenheid te worden gehoord.
2. Van het horen van de klager kan worden afgezien, indien de klacht kennelijk ongegrond is dan wel indien de klager heeft verklaard geen gebruik te willen maken van het recht te worden gehoord.
3. Van het horen wordt een verslag gemaakt.

Artikel 10 Behandeling en beslissing

1. Het bestuur van de organisatie handelt de klacht binnen zes weken of, -indien aan het bepaalde in artikel 11, eerste lid toepassing wordt gegeven- binnen tien weken na de ontvangst van het klaagschrift af, tenzij de aard van de klacht een snellere afhandeling vereist;
2. Het bestuur van de organisatie kan de behandeling voor ten hoogste vier weken verdagen. Van de verdaging wordt schriftelijk mededeling gedaan aan de klager en aan degene op wiens gedraging de klacht betrekking heeft;
3. Wanneer de klacht een lid van het bestuur van de organisatie betreft, neemt dit lid niet aan de behandeling van de klacht deel.

Artikel 11 Afdoening

1. Het bestuur van de organisatie stelt de klager en degene op wiens gedraging de klacht betrekking heeft schriftelijk en gemotiveerd in kennis van de bevindingen van het onderzoek naar de klacht, alsmede van de eventuele conclusies die het daaraan verbindt;
2. Indien vervolgens nog een klacht kan worden ingediend bij een persoon of college, aangewezen om klachten over degene op wiens gedraging de klacht betrekking heeft te behandelen, wordt daarvan bij de kennisgeving melding gemaakt;
3. Het bestuur van de organisatie kan de klacht en de uitkomst daarvan melden aan betrokken instanties zoals de rechtbank of sponsors. Hierover zal de klager schriftelijk bericht ontvangen;
4. Het bestuur van de organisatie houdt zich het recht voor in bijzondere gevallen de klacht en de uitkomst daarvan niet te melden aan betrokken instanties, tenzij de klager hier nadrukkelijk om verzoekt.

Artikel 12 Klachtadviescommissie

1. Het bestuur van de organisatie kan in bijzondere gevallen de klachtadviescommissie met de advisering over een klacht belasten. In dat geval zijn de artikelen 12 en 13 van toepassing.
2. De klachtenadviescommissie bestaat uit een voorzitter en ten minste twee leden.
3. Het bestuur van de organisatie benoemt de leden van de klachtadviescommissie, alsmede hun plaatsvervangers.
4. Degene op wiens gedraging de klacht betrekking heeft, maakt geen deel uit van de klachtadviescommissie.
5. Het bestuur van de organisatie kan de klachtadviescommissie alleen algemene aanwijzingen geven.

Artikel 13

1. Zodra het bestuur besluit de klachtadviescommissie in te schakelen deelt het bestuur degene op wiens gedraging de klacht betrekking heeft, alsmede de klager, mee dat een klachtadviescommissie met de advisering over de klacht is belast.
2. Het horen geschiedt door de klachtadviescommissie.
3. De klachtadviescommissie kan het horen aan de voorzitter of een lid opdragen.
4. De klachtadviescommissie beslist over de toepassing van artikel 8, tweede lid.
5. De klachtadviescommissie zendt een rapport van bevindingen, vergezeld van het advies en eventuele aanbevelingen, het bestuur van de organisatie.
6. Het rapport bevat het verslag van het horen.

Artikel 14

Indien de conclusies van het bestuur van de organisatie afwijken van het advies van de klachtadviescommissie, wordt in die conclusies de reden voor die afwijking vermeld en wordt het advies meegezonden met de kennisgeving, bedoeld in artikel 10, eerste lid.

Artikel 15 Registratie

Het bestuur van de organisatie draagt zorg voor registratie van de bij haar ingediende schriftelijke klachten.

Artikel 16 Citeertitel, bekendmaking en inwerkingtreding

1. Deze regeling kan worden aangehaald als klachtenregeling van de organisatie.
2. De klachtenregeling wordt op verzoek toegezonden.
3. Het bestuur van de organisatie geeft melding van het bestaan van deze regeling middels een publicatie op haar internetsite.
4. De klachtenregeling treedt in werking met ingang van **[Datum]**, voor alle klachten die worden ingediend. Deze klachtenregeling maakt deel uit van het lidmaatschap van de Vereniging SchuldHulpMaatje Nederland.

Aldus vastgesteld te Leiden op 1 Januari 2020.

Klaagschriften kunnen gericht worden aan de organisatie (de lokale SchuldHulpMaatje organisatie).

[Naam Organisatie]

T.a.v. Klachtenprocedure

[Adres]

[Postcode], [Woonplaats]