

PROTOCOL KLACHTENBEHANDELING van Q-ratio B.V.

zoals vastgesteld op 20 december 2014

Inleiding

Als er een uiting van onvrede binnenkomt bij Q-ratio, dan zal eerst geprobeerd worden deze in der minne op te lossen door directie en klager. Indien de klager niet tevreden is met de aangereikte oplossing, dan kan hij of zij een klacht indienen.

Doel van de klachtenregeling

Met de regeling wordt beoogd:

- de klacht correct af te handelen;
- regels te stellen voor een effectieve behandeling van klachten;
- de vertrouwensrelatie te herstellen tussen klager en Q-ratio;
- 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 duidelijke regelgeving waarlangs klachten aanvankelijk informeel (het oplossen van "onvrede") en later formeel worden afgehandeld.

Werkingsfeer van de klachtenbehandeling / 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 Q-ratio (mentoren, bewindvoerders, maatschappelijk werkers, gemeentelijke instanties, de Rechtbanken etc.) gericht tegen Q-ratio (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).

Klachtdefinitie: wanneer is een klacht een klacht

Een klacht wordt omschreven als een uiting van onvrede, waar het niet is gelukt deze in der minne te schikken door de directie of medewerker. De klacht kan gaan over het handelen of nalaten daarvan door Q-ratio 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 een 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.

PROTOCOL KLACHTENBEHANDELING van Q-ratio B.V.

zoals vastgesteld op 20 december 2014

Regeling klachten

Definities

Artikel 1

In deze regeling wordt verstaan onder:

- **Q-ratio**: de besloten vennootschap Q-ratio b.v., gevestigd te Kaag, werkzaam op het gebied van de dienstverlening terzake van curatele, bewindvoering en mentorschap;
- **directie**: één of meer leden van de directie van Q-ratio b.v.;
- **medewerker**: iedere werknemer van de Q-ratio b.v. anders dan de directie of de operationeel manager;
- **cliënt**: een curandus, onderbewindgestelde bij wie Q-ratio b.v. of een van haar medewerkers tot curator, bewindvoerder of mentor is benoemd;
- **klacht**: een schriftelijk en uitdrukkelijk als klacht bij de Q-ratio b.v. ingediende uiting van onvrede over de dienstverlening van Q-ratio b.v.;
- **klachtenfunctionaris**: de werknemer van Q-ratio b.v. die is belast met een coördinerende rol ten aanzien van de afhandeling van klachten;
- **klager**: diegene die de klacht indient.

Artikel 2

Deze regeling geldt uitsluitend voor cliënten, nabestaanden van cliënten en voor derden die op een professionele wijze zijn betrokken bij cliënten van Q-ratio b.v.. 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 telefoonnummer 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 directie gaat eerst na of geprobeerd is de uiting van onvrede in der minne te schikken. Als dat niet het geval is, zal dat moeten plaatsvinden;
3. De directie behandelt de klacht en gaat na of de gedraging waarover is geklaagd:
 - in strijd is met een wettelijk voorschrift of een voor Q-ratio b.v. geldende regeling of;
 - in overeenstemming is met de dienstverlening waartoe Q-ratio b.v. zich heeft verbonden, en/of na afweging van alle feiten en omstandigheden in redelijkheid toelaatbaar is;

PROTOCOL KLACHTENBEHANDELING van Q-ratio B.V.

zoals vastgesteld op 20 december 2014

4. De klager wordt door de directie binnen 6 weken schriftelijk en gemotiveerd in kennis gesteld van de bevindingen van het onderzoek naar de klacht 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 directie, kan hij of zij de klacht indienen bij de Branchevereniging voor Professionele Bewindvoerders en Inkomensbeheerders (BPBI) of bij de Kantonrechter.

Wanneer wordt een klacht niet in behandeling genomen of gestaakt:

Artikel 5

1. Een klacht hoeft niet in behandeling te worden genomen of de behandeling wordt gestaakt indien:
 - de uiting van onvrede niet eerst met medewerker in der minne geprobeerd is op te lossen;
 - het een gedraging en/of uitlating betreft die langer dan 12 maanden voor indiening van de klacht heeft plaatsgevonden;
 - 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;
 - 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 6 weken na ontvangst van de klacht schriftelijk in kennis gesteld;
3. Indien de klager het hier niet mee eens is, kan hij of zij hiervan in beroep gaan bij de Branchevereniging voor Professionele Bewindvoerders en Inkomensbeheerders (BPBI) of bij de kantonrechter.

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 of zij antwoord krijgt op zijn of 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 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 directie voor.

Geheimhouding

Artikel 7

Alle bezwaren en klachten van cliënten worden onder strikte geheimhouding afgewikkeld. Indien het noodzakelijk is bij derden informatie op te vragen, zal vooraf toestemming aan de cliënt worden gevraagd.

Slotbepaling

Artikel 8

Deze regeling treedt in werking op 1 januari 2015 en geldt voor onbepaalde tijd.