

BIJLAGE 4.8.1. KLACHTENREGELING

Inleiding

Voor Vota is het belangrijk dat cliënten tevreden zijn over de hulpverlening van de vrijwilligers van de stichting. Omdat de cliënten hierover anders kunnen denken, heeft Vota onderstaande klachtenregeling in het leven geroepen.

Art.1. Begripsbepalingen

In deze klachtenregeling wordt verstaan onder:

- *Client*: een natuurlijk persoon die wordt bijgestaan bij het in orde brengen van zijn administratie door een vrijwilliger van Vota;
- *Vrijwilliger*: iedere natuurlijk persoon die namens Vota cliënten bijstaat bij het in orde brengen van de administratie van een cliënt;
- *Klacht*: iedere schriftelijke uiting van ongenoegen van of namens de cliënt jegens de vrijwilliger over de uitvoering van de overeenkomst ter zake de administratieve hulpverlening en/of de kwaliteit van de dienstverlening van de vrijwilliger;
- *Klager*: de cliënt of diens vertegenwoordiger die een klacht kenbaar maakt;
- *De algemeen coördinator*: een door de stichting Vota aangesteld persoon die tot taak heeft de organisatie (en de werkzaamheden) van Vota te coördineren.

Art. 2. Toepassingsbereik

Deze klachtenregeling is van toepassing op de Overeenkomst Administratieve Ondersteuning tussen Vota en de cliënt.

Art.3. Doelstellingen

Deze klachtenregeling heeft tot doel:

1. Het vastleggen van een procedure om klachten van cliënten binnen een redelijke termijn op constructieve wijze af te handelen;
2. Het vastleggen van een procedure om de oorzaken van de klachten van cliënten vast te stellen;
3. Behoud en verbetering van bestaande relaties door middel van een goede klachtenbehandeling;
4. Verbeteren van de kwaliteit van de dienstverlening met behulp van klachtenbehandeling en

klachtanalyse.

Art.4. Informatie bij aanvang van de hulpdienstverlening

1. De klachtenregeling is openbaar gemaakt middels publicatie op de website van Vota. Daarnaast wijst de coördinator de cliënt voor het aangaan van de hulpverleningsovereenkomst erop dat de stichting een klachtenregeling hanteert en dat deze van toepassing is op de haar dienstverlening. Tot slot is elke vrijwilliger op de hoogte van deze klachtenregeling.
2. Klachten als bedoeld in artikel 1 van deze klachtenregeling, die na behandeling niet zijn opgelost, kunnen voorgelegd worden aan het bestuur van Vota.

Art. 5. Klachtenprocedure

1. Een cliënt kan een klacht over de hulpverlening indienen bij de coördinator van Vota.
2. Indien een cliënt in plaats van de coördinator het bestuur van Vota benadert met een klacht, dan wordt deze doorgeleid naar de algemeen coördinator.
3. De coördinator stelt de vrijwilliger over wie is geklaagd in kennis van het indienen van de klacht en stelt de klager en degene over wie is geklaagd in de gelegenheid een toelichting te geven op de klacht.
4. Degene over wie is geklaagd tracht samen met de cliënt tot een oplossing te komen al dan niet na tussenkomst van de algemeen coördinator,
5. Na ontvangst de klacht handelt de algemeen coördinator deze af binnen vier weken of bericht met opgave van redenen aan de klager over afwijking van deze termijn met vermelding van de termijn waarbinnen wel een oordeel over de klacht wordt gegeven.
6. De algemeen coördinator stelt de klager en degene over wie is geklaagd schriftelijk op de hoogte van het oordeel over de gegrondheid van de klacht, al dan niet vergezeld van aanbevelingen.
7. Indien de klacht naar tevredenheid is afgehandeld, tekenen de klager, de algemeen coördinator en degene over wie is geklaagd het oordeel over de gegrondheid van de klacht.
8. Indien de klacht niet naar tevredenheid is opgelost kunnen de klager, de coördinator en/of degene over wie is geklaagd de klacht nogmaals voorleggen aan de het bestuur van Vota.

In dit laatste geval zijn de leden 4 t/m 6 van dit artikel van toepassing waarbij in plaats van het woord "coördinator" het bestuur gelezen dient te worden.

Art. 6. Geheimhouding

De (algemeen) coördinator, het bestuur en degene over wie is geklaagd nemen bij de klachtenbehandeling geheimhouding in acht.

Art. 7. Verantwoordelijkheden

1. De coördinator is verantwoordelijk voor de tijdige afhandeling van de klacht.
2. Degene over wie is geklaagd houdt de coördinator op de hoogte over eventueel contact met de cliënt en een mogelijke oplossing.
3. De algemeen coördinator houdt de klager op de hoogte over de afhandeling van de klacht.
4. De algemeen coördinator houdt een klachtendossier bij.

Art.8. Klachtenregistratie

1. De algemeen coördinator registreert de klacht met daarbij het klachtenonderwerp.
2. Een klacht kan in verschillende onderwerpen worden ingedeeld.
3. De algemeen coördinator brengt periodiek verslag uit aan het bestuur van Vota over de afhandeling van de klachten en doet aanbevelingen ter voorkoming van nieuwe klachten, alsmede ter verbetering van procedures.
4. Ten minste een keer per jaar worden de verslagen en aanbevelingen van de algemeen coördinator met het bestuur besproken en ter besluitvorming voorgelegd.
5. Alle stukken met betrekking tot een ingediende klacht worden door de algemeen coördinator vijf jaren bewaart, waarna deze worden vernietigd.