



Klachtenreglement Budgetteer.

ALGEMEEN

Artikel 1 - Begripsbepalingen

In dit reglement wordt verstaan onder:

- a. **Budgetteer:**
De Budgetteer franchiseorganisatie die direct onder de verantwoording van Kuver Support valt.
- b. **Cliënt:**
degene met wie een kantoorhouder van Budgetteer een hulprelatie heeft of heeft gehad.
- c. **Kantoorhouder:**
overeenkomst waarbij Kuver Support/Budgetteer per zelfstandig kantoorhouder zich verbindt tegenover een ander, de opdrachtgever, tot het verrichten van Budgettaire taken of anderzijds die rechtstreeks betrekking hebben op de cliënt.
- d. **(vrijwillige) medewerker:**
degene met wie een zelfstandig kantoor één of meer van de volgende overeenkomsten heeft afgesloten:
 1. arbeidsovereenkomst;
 2. overeenkomst tot opdracht;
 3. stage overeenkomst;
 4. vrijwilligersovereenkomst.
- e. **Directeur Kuver Support/Budgetteer:**
De toezichthouder op de Budgetteer franchiseorganisatie.
- f. **klacht:**
elk naar voren gebracht bezwaar tegen het handelen of nalaten te handelen, alsmede het nemen van een besluit, door een medewerker van een vestiging, dat directe gevolgen heeft voor een cliënt van de betrokken vestiging/instelling.
- g. **klager:**
een cliënt die een klacht indient.
- h. **wettelijk vertegenwoordiger:**
de ouder, voogd, curator bewindsvoerder, advocaat of andere vertegenwoordiger (op grond van wetgeving of na een rechterlijke uitspraak), die namens de cliënt optreedt om de belangen van de cliënt die daar zelf niet toe in staat is, te behartigen.



- i. **vertrouwenspersoon:**
de persoon die zonder wettelijke basis optreedt namens de cliënt en/of betrokkene(n) dan wel hen bijstaat, die in geen enkele relatie (direct noch indirect) staat tot de zaak waarover de klacht wordt ingediend.
- j. **betrokkene:**
degene op wie de klacht betrekking heeft.
- k. **adviseur:**
degene door wie de directeur en/of een ingestelde klachtencommissie, zich in de uitoefening van de taken kan laten bijstaan en die geen arbeidsrechtelijke of bestuurlijke binding heeft met de organisatie, noch anderszins betrokken is bij de dienstverlening die wordt geboden.

Artikel 2 - Soorten procedures

- Het klachtenreglement kent een interne klachtenprocedure en een beroepsprocedure.

Artikel 3 - Vertrouwenspersoon

- De klager alsmede de betrokkene(n) kunnen zich zowel in de interne klachtenprocedure als in de beroepsprocedure laten bijstaan dan wel vertegenwoordigen door een vertrouwenspersoon. Deze vertrouwenspersoon mag niet in relatie staan tot de zaak waarover de klacht c.q. het beroepschrift wordt ingediend en dient in alle opzichten mede te werken aan een ordelijke behandeling van de zaak.

INTERNE KLACHTENPROCEDURE (zonder kosten)

Artikel 4 – Indiening

- Een klacht dient schriftelijk te worden ingediend bij de directeur van Kuver Support/Budgetteer onder vermelding van naam en adres van de klager alsmede van de redenen van de klacht. Indien de klacht de directeur betreft, vindt indiening plaats bij het hoofdkantoor van Budgetteer. In dat geval geldt dezelfde procedure, doch waar directeur genoemd wordt, treedt een met algemene stemming aangewezen vervanger van de directeur van Budgetteer op.
- Het recht tot indiening van een klacht komt toe aan:
 - a. de cliënt;
 - b. zijn wettelijk vertegenwoordiger;
 - c. zijn nabestaanden;
 - d. zijn vertrouwenspersoon.



Artikel 5 - Bevestiging van ontvangst

De directeur van Kuver Support/Budgetteer zendt na ontvangst van de klacht binnen twee weken een bevestiging aan de klager. Indien de directeur de klacht niet in behandeling kan nemen, bericht hij dat tegelijkertijd aan klager onder opgave van redenen. Wanneer de klacht in behandeling wordt genomen licht de directeur klager in over de verdere procedure en doet hij tevens zo spoedig mogelijk een afschrift van de klacht toekomen aan de betrokkene, het dagelijks bestuur en/of leidinggevende van de kantoorhouder.

Artikel 6 - Onderzoek

De directeur stelt naar aanleiding van de ingediende klacht een onderzoek in en kan zich laten informeren - dan wel bijstaan - door een adviseur en/of klachtencommissie die bestaat uit mensen die niet direct of indirect betrokken zijn bij de organisatie.

Artikel 7 - Horen van partijen

De directeur zal zo mogelijk binnen veertien dagen na indiening van de klacht de betrokken partijen horen. Dit 'horen' kan zowel mondeling, schriftelijk of per mail. Van een mondelinge behandeling maakt de voorzitter een verslag op.

Artikel 8 – Beslistermijn

De directeur beslist binnen zes weken na indiening van de klacht over de gegrondheid daarvan en deelt zijn gemotiveerde beslissing schriftelijk aan de partijen mede. Indien deze termijn niet haalbaar is, kan de directeur deze termijn gemotiveerd eenmalig verlengen met twee weken.

Bij een ongegrondverklaring zal de directeur zoveel mogelijk en uitgebreid toelichten wat de reden en de beslissing is van deze ongegrondverklaring.

Bij een gegrondverklaring zal de directeur erop toezien dat het bezwaar geheel of gedeeltelijk gehonoreerd zal worden conform de beslissing en dat die zal worden nagekomen.

BEROEPSPROCEDURE (Met kosten)

Artikel 9 – Beroep

Indien de klager het niet eens is met de beslissing van de directeur en/of de klager van mening is dat de klacht niet conform dit reglement is behandeld, dan wel wanneer het zijn voorkeur verdient de klacht rechtstreeks te doen behandelen door een externe klachtencommissie, kan de klager in beroep gaan c.q. de klacht aanhangig maken bij een de kantonrechter.



OVERIGE BEPALINGEN

Artikel 10 – Dossiervorming

1. De directeur inzake de interne klachtenprocedure houdt schriftelijk aantekeningen bij van alle ingewonnen informatie en vormt hiervan een dossier hetwelk een vertrouwelijk karakter draagt. Tevens worden alle stukken welke betrekking hebben op de klacht c.q. het beroepsschrift daarin opgenomen.
2. De klager alsmede iedere betrokkene hebben recht op inzage van zijn klachten dossier. Zij dienen daartoe een schriftelijk verzoek in bij de directeur die dan een afspraak met de klager en eventuele begeleiders/betrokkenen zal maken om het dossier in te laten zien. Een afschrift van het gehele dossier daarvoor zijn de kosten € 17.50 die u van te voren dient te voldoen op IBAN Rekening NL76ABNA0533570778 ten name van Kuver Support onder vermelding van het dossiernummer. Binnen 14 dagen ontvangt u dan een kopie van uw dossier op het door u opgegeven adres Tenzij gewichtige redenen zulks verhinderen dient de inzage plaats te vinden binnen een maand na indiening van het verzoek. Bij een weigering van inzage verlening op grond van gewichtige redenen dient de verzoeker daaromtrent schriftelijk onder opgaaf van de redenen te worden geïnformeerd..
3. Een dossier blijft tot vijf jaar na de datum van de beslissing van de directeur, indien slechts de interne procedure werd gevoerd en/of Indien de beroepsprocedure werd gevoerd, en zal daarna worden vernietigd.
4. Het ter beschikking stellen van stukken, de klacht of het beroepsschrift betreffende, aan derden, vindt alleen plaats met toestemming van degenen om wiens gegevens het gaat, een en ander conform de Wet Bescherming Persoonsgegevens.