



Verklaring

Vereniging SchuldHulpMaatje Nederland volgt besluit onafhankelijke klachtencommissie

SchuldHulpMaatje wil een betrouwbare en deskundige omgeving bieden voor vrijwillige schuldhulpverlening aan mensen in schulden, aanvullend op de reguliere schuldhulpverlening door gemeenten en beroepsorganisaties.

Gecertificeerde vrijwilligers die als SchuldHulpMaatje worden ingezet volgen bij de start een verplichte basisopleiding die gegeven wordt door gedragsdeskundigen en NEN 8048 gecertificeerde schuldhulpverleners. Jaarlijks worden vrijwilligers na bijscholing gehercertificeerd. Ze werken, onder verantwoordelijkheid van lokale coördinatoren, binnen de kaders en protocollen waarin hun taken en bevoegdheden zijn vastgelegd.

De Vereniging SchuldHulpMaatje Nederland heeft een landelijke externe klachtencommissie, die klachten van hulpvragers onafhankelijk behandelt en beoordeelt.

Eind 2021 is er een klacht ingediend van een hulpvrager uit Westerkwartier. Deze klacht is conform de vastgestelde klachtenprocedure behandeld en ook grotendeels gegrond verklaard. De landelijke Vereniging SchuldHulpMaatje Nederland en Stichting SchuldHulpMaatje Westerkwartier nemen de beslissing omtrent de gegronde klachten onverkort over en bieden betrokken hulpvrager oprechte excuses aan voor het aangedane leed.

De betrokken vrijwilliger heeft besloten naar aanleiding van de beslissing zich terug te trekken. De Vereniging en lokale stichting betreuen de ontstane situatie. Naar aanleiding van deze situatie wordt de aanpak rondom klachten geëvalueerd en verder geoptimaliseerd.

Stichting SchuldHulpMaatje Westerkwartier werkt op dit moment mede n.a.v. de casus aan de noodzakelijke herstructurering en optimalisering op beleids- en uitvoeringsniveau en heeft de Landelijke Vereniging SchuldHulpMaatje daarbij gevraagd te ondersteunen. De Stichting SchuldHulpMaatje Westerkwartier stelt o.a. een klachtenfunctionaris aan en een onafhankelijke externe professionele vertrouwenspersoon voor haar hulpvragers. Deze zal gevraagd worden na te gaan of hulpvragers van SchuldHulpMaatje conform onze richtlijnen zijn geholpen en beschikbaar zijn voor degenen die hun verhaal willen delen of vragen hebben. Tevens wordt de samenwerking gezocht met de gemeente Westerkwartier en de sociale ombudsvrouw.

Voor meer informatie kunt u contact opnemen met Carla van der Vlist, Directeur Vereniging SchuldHulpMaatje Nederland via communicatie@schuldhulpmaatje.nl.