

Klachtenreglement Stichting HetWerkt!Wijchen

Artikel 1 Algemene Begripsbepaling.

- 1.1 *Klacht*: een probleem of ongenoegen dat een persoon, een deelnemer, een organisatie en/of bedrijf heeft met Stichting HetWerkt!Wijchen, het bestuur of een vrijwilliger en/of medewerker, waarvoor geen oplossing gevonden is.
- 1.2 *Verantwoordelijke*: bestuur Stichting HetWerkt!Wijchen te Wijchen.
- 1.3 *Klager*: persoon, organisatie en/of bedrijf die een klacht indient.
- 1.4 *Beklaagde*: een persoon, organisatie en/of bedrijf waarover een klacht wordt ingediend. Bij behandeling van een klacht wordt Stichting HetWerkt!Wijchen als partij beschouwd, niet het bestuurslid, de vrijwilliger en/of medewerker.
- 1.5 *Klachtencommissie*: de klachtencommissie wordt ingesteld en in stand gehouden door de verantwoordelijke ten behoeve van de behandeling van klachten.

Artikel 2 Andere begripsbepalingen

- 2.1 Het *Huishoudelijk reglement* van Stichting HetWerkt!Wijchen noemt de functies, taken en verantwoordelijkheden van de bestuursleden, vrijwilligers en/of medewerkers die binnen Stichting HetWerkt!Wijchen gelden.
- 2.2 *Reikwijdte*: dit reglement heeft betrekking op Stichting HetWerkt!Wijchen.
- 2.3 *Deelnemer*: persoon die deelneemt aan cursussen, trainingen en/of overige activiteiten die door Stichting HetWerkt!Wijchen worden georganiseerd.
- 2.4 *Ouder*: de met het gezag belaste ouder, voogd of verzorgende van de deelnemer die als wettelijke vertegenwoordiger is benoemd.

Artikel 3 Samenstelling en werkwijze klachtencommissie

- 3.1 De verantwoordelijke benoemt natuurlijke personen op basis van hun deskundigheden tot lid van een klachtencommissie.
- 3.2 Per klacht wordt een behandelende klachtencommissie samengesteld. Deze klachtencommissie bestaat uit ten minste drie leden, die zowel in hun oordeelsvorming als hun positie onafhankelijk zijn van de klager en de beklagde.
- 3.3 Klachtencommissieleden worden door het bestuur benoemd voor een periode van vier jaar. Zij kunnen na het verstrijken van hun zittingsperiode aansluitend worden herbenoemd.
- 3.4 De verantwoordelijke draagt, met inachtneming van hetgeen in dit reglement is voorgeschreven, zorg voor de werkwijze van de klachtencommissie.
- 3.5 Het lidmaatschap van de Klachtencommissie eindigt: doordat een lid zijn lidmaatschap opzegt, door het overlijden van een lid, door het verstrijken van de benoemingsperiode of doordat een lid op verzoek van de overige klachtencommissieleden door de verantwoordelijke uit zijn functie wordt ontheven.

- 3.6 De leden van klachtencommissie mogen niet persoonlijk betrokken zijn bij het onderwerp of de gebeurtenis waarop de klacht betrekking heeft. Als deze regel op één van de leden van toepassing is maakt dit lid gedurende de behandeling van deze klacht geen deel uit van de klachtencommissie.

Artikel 4 Klacht indienen

- 4.1 Het recht tot indienen van een klacht komt toe aan: deelnemers, ouder(s) van deelnemers, een persoon, organisatie en/of bedrijf of vertegenwoordiger van een organisatie en/of bedrijf.
- 4.2 Een klacht dient schriftelijk te worden ingediend bij de klachtencommissie.
- 4.3 Indien de klacht mondeling wordt ingediend, neemt een van de leden van de klachtencommissie contact op met de klager en legt de klacht op schrift vast.
- 4.4 De klager dient de schriftelijke klacht te ondertekenen.
- 4.5 De klager is te allen tijde gerechtigd de klacht in te trekken. De klager dient hiervan een schriftelijke mededeling te doen. Indien de klacht mondeling wordt ingetrokken, dan legt een van de leden van de klachtencommissie dit schriftelijk vast en laat dit ondertekenen door de klager.
- 4.6 Bij intrekking van de klacht door de klager blijft de klachtencommissie bevoegd onderzoek te doen naar de klacht, de klacht te beoordelen en/of aanbevelingen te doen. De klager wordt hiervan in kennis gesteld.

Artikel 5 Nadere bepaling van de klacht

- 5.1 Een klacht omvat tenminste:
- naam, adres, e-mailadres en telefoonnummer van de klager, voor zover van toepassing: naam en geboortedatum van de deelnemer;
 - naam, adres, telefoon, e-mailadres van de beklagde;
 - een beschrijving van de gebeurtenis waarover geklaagd wordt;
 - de reden waarom de klacht wordt ingediend;
 - de beschrijving van de handelingen die de klager reeds heeft ondernomen om tot een oplossing te komen;
 - kopieën van overeenkomst, correspondentie of andere documenten met betrekking tot de klacht;
 - de bevestiging dat de klager akkoord gaat met dit klachtenreglement;
 - ondertekening van de klacht door de klager
- De Klachtencommissie is niet verplicht een klacht te onderzoeken of onderzoek voort te zetten, indien zij van mening is dat:
- a. de klacht, na overleg, niet voldoet aan de vereisten in artikel 5.1;
 - b. de klager bericht niet akkoord te gaan met de bepalingen van dit klachtenreglement;
 - c. de termijn tussen de gedraging waarover wordt geklaagd en het indienen van de klacht onredelijk lang is;

- d. het belang van de klager of het gewicht van de gedraging waarover wordt geklaagd, kennelijk onvoldoende is;
 - e. de klacht dezelfde gedraging betreft of een gedraging die hiermee nauw verband houdt, als een gedraging die bij een andere klachtinstantie of aan een rechter is voorgelegd;
 - f. een klacht over een gedraging die al eerder is voorgelegd of afgedaan door de klachtencommissie;
 - g. de klager geen gegevens aan de klachtencommissie verstrekt, dan wel geen toestemming verleent om informatie bij derden in te winnen, terwijl de klachtencommissie van mening is dat deze informatie noodzakelijk is om een oordeel te kunnen geven over de klacht;
 - h. de klager om schadevergoeding of beslechting van een financieel geschil verzoekt en het gewicht van de claim of de complexiteit van de rechtsvraag te groot is
- 5.2 De Klachtencommissie kan op ieder moment partijen voorstellen de behandeling van de klacht op te schorten om gedurende de opschorting partijen in de gelegenheid te stellen de klacht alsnog in gezamenlijk overleg op te lossen. Partijen kunnen de klachtencommissie om bemiddeling of mediation verzoeken. Ook de klachtencommissie kan bemiddeling of mediation voorstellen aan de partijen. Indien een lid van de betreffende klachtencommissie hiermee wordt belast, neemt dit lid niet meer deel aan de behandeling van deze klacht, indien de behandeling alsnog wordt voortgezet.
- 5.3 Anonieme klachten worden niet in behandeling genomen. Anonieme klachten worden wel gearchiveerd.

Artikel 6 Behandeling van een klacht

- 6.1 Binnen 10 werkdagen wordt schriftelijk de ontvangst van de klacht aan klager en beklagde gestuurd.
- 6.2 De klachtencommissie wijst binnen 10 werkdagen een of meerdere klachtencommissieleden aan.
- 6.3 Indien de klachtencommissie van oordeel is dat de klacht niet in behandeling kan worden genomen, deelt de klachtencommissie dit binnen 20 werkdagen na ontvangst van de klacht schriftelijk en met redenen omkleed aan beide partijen mee.
- 6.4 Klager en beklagde ontvangen binnen 20 werkdagen na ontvangst van de klacht een bericht of de klacht ontvankelijk verklaard is.
- 6.5 De klachtencommissie roept, indien zij zulks wenselijk acht, beide partijen op voor een mondelinge toelichting en bepaalt daartoe dag, uur en plaats. Partijen worden afzonderlijk, dan wel gezamenlijk gehoord. De klachtencommissie maakt dit bij de uitnodiging bekend. Indien de klachtencommissie mondelinge toelichting niet nodig acht, worden beide partijen hiervan op de hoogte gesteld.

- 6.6 Indien tot afzonderlijk horen van de partijen wordt overgegaan, zal de klachtencommissie alleen die informatie bij haar overwegingen betrekken waarop de wederpartij de gelegenheid heeft gehad te reageren, tenzij bij wijze van uitzondering de klachtencommissie van oordeel is dat er voldoende belang aanwezig is om de informatie niet bekend te maken, maar wel mee te wegen.

Artikel 7 Bijstand en vertegenwoordiging

- 7.1 Klager en beklagde kunnen zich laten bijstaan door een door hem/haar/hen aan te wijzen persoon. Een gemachtigde dient een door de vertegenwoordigde partij ondertekende volmacht te overleggen.
- 7.2 Partijen dienen bij een hoorzitting altijd in persoon aanwezig te zijn onverminderd hun recht zich te doen bijstaan.

Artikel 8 Het inwinnen van inlichtingen

- 8.1 De klachtencommissie kan ter beoordeling van de klacht nadere informatie inwinnen bij partijen, alsmede bij derden. Voor het inwinnen van informatie bij derden is schriftelijk toestemming nodig van betrokkene(n), voor zover het hun privacy betreft.
- 8.2 Van het inwinnen van nadere informatie wordt schriftelijk aantekening gehouden. Deze aantekening wordt opgenomen in het dossier en bevat datum, inhoud en eventueel plaats en/of bron van de verkregen informatie. Op verzoek wordt vertrouwelijke informatie buiten het dossier gelaten.
- 8.3 Van alle verkregen informatie wordt zo spoedig mogelijk een kopie gezonden aan betrokkenen. Hierbij wordt, indien nodig, aangegeven dat de informatie vertrouwelijk is en de ontvanger gehouden is aan een geheimhoudingsplicht.
- 8.4 De klachtencommissie is verplicht alle bescheiden en/of informatie, betrekking hebbende op de klacht, vertrouwelijk te behandelen en geheimhouding te verzekeren ten opzichte van de bij de behandeling van de klacht betrokken personen.

Artikel 9 Inzagerecht

- 9.1 Partijen worden in de gelegenheid gesteld alle op de klacht betrekking hebbende stukken in te zien. Stukken die door een van de partijen worden ingediend onder de conditie dat de andere partij hierin geen inzage mag hebben, worden geretourneerd.

Artikel 10 Uitspraak

- 10.1 De klachtencommissie neemt met meerderheid van stemmen een beslissing omtrent de gegrondheid van de klacht en de aanbevelingen. De klachtencommissie verzendt haar uitspraak binnen vier maanden na ontvangst van de klacht of zoveel eerder als mogelijk is.

- 10.2 Bij afwijking van de in 10.1 genoemde termijn, doet de klachtencommissie daarvan met redenen omkleed mededeling aan klager en beklagde onder vermelding van de termijn waarbinnen de klachtencommissie haar oordeel over de klacht zal uitbrengen.
- 10.3 De klachtencommissie is niet aansprakelijk voor de gevolgen van haar uitspraken of aanbevelingen.
- 10.4 De klachtencommissie kan een klacht gegrond of ongegrond verklaren. De uitspraak van de Klachtencommissie bestaat uit haar bevindingen van het onderzoek naar de klacht met daaraan toegevoegd haar oordeel en eventuele aanbevelingen. Beide partijen ontvangen de uitspraak. Daarnaast ontvangt de verantwoordelijke een versie die openbaar gemaakt kan worden, waarin de gegevens van de klager, de beklagde en derden geanonimiseerd zijn.

Artikel 11 Reactie beklagde

- 11.1 Beklagde deelt aan de klager en aan de klachtencommissie binnen een maand na verzending van het in artikel 10 bedoelde oordeel schriftelijk mede of hij naar aanleiding van dat oordeel maatregelen zal nemen en zo ja welke.
- 11.2 Bij afwijking van de in 11.1 genoemde termijn, doet beklagde daarvan met redenen omkleed mededeling aan de klager en de klachtencommissie, onder vermelding van de termijn waarbinnen de beklagde zijn standpunt aan hen kenbaar zal maken.

Artikel 12 Termijnen

- 12.1 De klachtencommissie is te allen tijde bevoegd van de in dit reglement opgenomen termijnen af te wijken. Zij doet hiervan met reden omkleed mededeling aan de betrokken partijen, onder vermelding van een nieuwe termijn.
- 12.2 Indien de Klachtencommissie van oordeel is dat behandeling van de klacht een spoedeisend karakter heeft, dan kan zij de in dit reglement genoemde termijnen bekorten. De klachtencommissie deelt dit betrokkenen schriftelijk en met opgave van redenen mede.

Artikel 13 Verslagen

- 13.1 Indien er in een jaar klachten zijn ontvangen, maakt de verantwoordelijke geanonimiseerd haar bevindingen bekend in een rapport waarin aantal, aard en inhoud van de ingediende klachten, het oordeel van de klachtencommissie en de eventuele aanbevelingen worden vermeld.

Artikel 14 Bekendmaking klachtenregeling

- 14.1 Er is op aanvraag een klachtenreglement beschikbaar, deze is tevens te vinden op de website.

Artikel 15 Geheimhouding

- 15.1 Elk lid van de klachtencommissie is tot geheimhouding verplicht ten aanzien van alle gegevens en informatie die hem of haar bij de behandeling van de klacht ter kennis zijn gekomen.
- 15.2 Een ieder die bij de behandeling van de klacht is betrokken is eveneens tot geheimhouding verplicht.
- 15.3 Stukken, behorende bij de klachtbehandeling worden gedurende 5 jaar op een centrale plaats bewaard. Daarna worden zij door de klachtencommissie vernietigd .

Artikel 16 Vaststelling en wijziging van dit reglement

- 16.1 Dit reglement wordt vastgesteld en gewijzigd door de verantwoordelijke.

Artikel 17 Slotbepaling

- 17.1 De verantwoordelijke beslist in alle gevallen waarin de wet, de stichtingsstatuten, het huishoudelijk reglement, het privacyreglement of het klachtenreglement niet voorzien.
- 17.2 Aldus vastgesteld in de bestuursvergadering van Stichting HetWerkt!Wijchen op 31 januari 2014

Namens het bestuur van Stichting HetWerkt!Wijchen

De voorzitter:

De secretaris: