

Klachtenprocedure Stichting Nederland-Batam



Klachtenregeling

Begripsbepaling

Artikel 1

In deze regeling wordt verstaan:

- klacht: iedere uiting van onvrede over het beleid van de stichting of de uitvoering van het beleid door de stichting. Klachten kunnen zowel betrekking hebben op marketing en fondsenwerving als op de dienstverlening door de stichting (subsidieverstrekking, standpuntbepaling en voorlichting).
- klager: een ieder waarmee vanuit de stichting direct of indirect contact is gelegd alsmede een ieder die gebruik wil maken, gebruik maakt of heeft gemaakt van diensten of producten van de stichting of diens (wettelijke) vertegenwoordiger.
- aangeklaagde: de stichting, of de persoon die (als vrijwilliger of in dienstverband) werkzaam is voor de stichting en op wie de klacht rechtstreeks betrekking heeft.
- klachtenopvang: het luisteren naar vragen of klachten, het geven van informatie en advies naar aanleiding van vragen en klachten alsmede het bieden van ondersteuning (eventueel via bemiddeling) bij de eventuele verdere bespreking van de klacht.
- klachtenbehandeling: het onderzoek naar de oorzaak van een klacht, zo nodig resulterend in het nemen van maatregelen naar aanleiding van de klacht.
- klachten commissie: het dagelijks bestuur van de stichting, bestaande uit de voorzitter, secretaris en penningmeester. De klachten commissie wordt ondersteund door de toezichthoudende bestuursleden.

Doelstelling van de klachtenregeling

Artikel 2

De klachtenregeling kent de volgende doelstellingen:

- het recht doen aan de individuele klager.
- Het bevorderen van de kwaliteit van de dienstverlening door de stichting.

Uitgangspunten bij de klachtenregeling

Artikel 3

De klachtenregeling is gebaseerd op de volgende uitgangspunten:

- de klacht wordt indien mogelijk eerst besproken tussen klager en direct betrokkene.
- zo nodig doet de klachtencommissie een uitspraak over een formeel ingediende klacht en informeert zij de klager over de eventuele door de stichting genomen maatregelen naar aanleiding van de klacht.
- de klachtenregeling is voor de klager laagdrempelig en kosteloos.
- de klacht moet vlot afgehandeld worden volgens vaste, overzichtelijke procedures.
- beide partijen kunnen gehoord worden volgens het beginsel van hoor en wederhoor.
- beide partijen hebben recht op inzage van stukken die relevant (kunnen) zijn voor de behandeling van de klacht.
- Persoonlijke gegevens over de klager en aangeklaagde worden zorgvuldig en vertrouwelijk behandeld en geregistreerd.
- De klachtencommissie doet geen uitspraak over aansprakelijkheid.

Indienen van een klacht

Artikel 4

1. De klager wendt zich bij voorkeur eerst tot de direct betrokken bestuurslid, medewerker of vrijwilliger waarop de klacht gericht is, om te trachten op deze wijze tot een oplossing te komen.
2. Als de klager niet zelf met het bestuurslid, de medewerker of de vrijwilliger tot een bevredigende oplossing van de klacht komt of geen gesprek met hem/haar wilt, kan de klager desgewenst een formele klacht indienen bij de klachtencommissie.

Artikel 5

De klachtencommissie heeft de volgende taken:

- het op basis van de behandeling van een klacht komen tot een uitspraak over de ingediende klacht en zo nodig het nemen van maatregelen naar aanleiding van de klacht.
- het signaleren en oplossen van structurele tekortkomingen in de dienstverlening door de stichting.

Artikel 6

De klachtencommissie kan bij de uitvoering van haar taken gebruik maken van de volgende mogelijkheden:

- het oproepen en horen van personen die direct betrokken zijn bij de ingediende klacht.
- het inwinnen van informatie en het raadplegen en inzien van stukken, voor zover dit geschiedt met gerichte toestemming van de klager.
- het zelfstandig doen van een poging om, alvorens tot behandeling van de klacht over te gaan, de relatie tussen partijen te herstellen.
- Het inschakelen van leden van het bestuur van de stichting dan wel andere deskundigen.

Werkwijze van de klachtencommissie bij de behandeling van een klacht

Artikel 7

1. De klachtencommissie draagt er zorg voor dat de klager binnen twee weken na het indienen van de klacht wordt geïnformeerd over de te volgen procedure.
2. Indien een klacht naar het oordeel van de klachtencommissie onvoldoende informatie bevat, stelt zij de klager in de gelegenheid alsnog duidelijkheid te verschaffen.
3. De klager, de aangeklaagde alsmede overige personen die naar het oordeel van de klachtencommissie moeten worden gehoord, kunnen worden opgeroepen voor de mondelinge behandeling in de klachtencommissie.
4. de klachtencommissie neemt bij de beoordeling van de klacht de eisen in acht die volgens algemeen aanvaarde normen redelijkerwijs aan klachtenbehandeling gesteld mogen worden. De 'algemene beginselen van behoorlijke klachtenopvang' gelden hierbij als richtsnoer.
5. De secretaris van de stichting maakt een verslag van de gevolgde procedure en de verklaringen van de betrokkenen en eventuele deskundigen. Hierin wordt tevens opgenomen de uitspraak van de klachtencommissie over de ingediende klacht alsmede de (voorgenomen) maatregelen naar aanleiding van de klacht.

Artikel 8

1. Indien een klacht betrekking heeft op een lid van de klachtencommissie kan deze zich vrijwillig terugtrekken uit de procedure.
2. De leden van de klachtencommissie en andere bij de procedure betrokkenen hebben een geheimhoudingsplicht ten aanzien van hetgeen hen in het kader van hun functie als lid van de klachtencommissie dan wel in het kader van hun betrokkenheid daarbij bekend is geworden.

Termijnen

Artikel 9

1. De klachtencommissie doet binnen redelijke termijn, doch uiterlijk binnen twee maanden na ontvangst van de klacht, aan de klager en aan de aangeklaagde schriftelijk mededeling over haar bevindingen naar aanleiding van de klacht.
2. De klachtencommissie deelt aan de klager tevens mee of en zo ja welke maatregelen zij heeft genomen naar aanleiding van de klacht.
3. Indien naar het oordeel van de klachtencommissie de behandeling van de klacht niet binnen de gestelde termijn kan worden afgerond, doet de klachtencommissie daarvan schriftelijk en gemotiveerd mededeling aan de klager en stelt daarbij opnieuw een redelijke termijn vast van maximaal 4 weken.
4. Als de aangeklaagde door overmacht, bij ziekte of afwezigheid, niet binnen de gestelde termijn kan reageren, wordt door de klachtencommissie een nieuwe termijn bepaald waarbinnen de gereageerd kan worden.

Stopzetting procedure

Artikel 10

1. Een klacht wordt niet verder in behandeling genomen als deze door de klager wordt ingetrokken, dan wel indien na bemiddeling en/of na overleg met de klager blijkt dat bij de klager geen verdere behoefte bestaat aan verdere behandeling.
2. De klager behoudt in alle gevallen de mogelijkheid zich te wenden tot een andere daartoe geëigende (externe) instantie, zoals de Burgerlijke rechter, de Administratieve rechter of de strafrechter.
3. Als de klacht door een externe instantie, zoals bedoeld in lid 2, in behandeling wordt genomen, bepaalt de klachtencommissie in overleg met de klager of en voor welke onderdelen de klacht daarnaast nog verder door de klachtencommissie wordt behandeld.
4. Van het niet verder behandelen van een klacht wordt, onder vermelding van redenen, schriftelijk mededeling gedaan aan de klager en aangeklaagde.

Artikel 11

De stichting draagt zorg voor een ruime bekendmaking van deze klachtenregeling.

Artikel 12

De klachtenregeling is openbaar. Op aanvraag kan de volledige tekst van de klachtenregeling worden verzonden.

Artikel 13

Uiterlijk twee jaar na inwerkingtreding van deze klachtenregeling vindt een evaluatie van deze klachtenregeling plaats in de klachtencommissie.

Artikel 14

In alle gevallen waarin deze klachtenregeling niet voorziet beslist de voorzitter van de stichting.

Vastgesteld dd. 25 september 2010.