



**Externe klachtenprocedure
Stichting JONG Rotterdam**

juli 2016

Klachtenprocedure

De organisatie brengt de klachtenregeling op passende wijze onder de aandacht door het reglement op de internetsite van de organisatie te plaatsen. Op verzoek kunnen cliënten ook een papieren versie toegestuurd krijgen.

Begripsomschrijvingen

1. Organisaties

Stichting JONG Rotterdam en Stichting JONGERENWERK.NL

2. Bestuur

De bestuurders van de organisaties belast met de eindverantwoordelijkheid voor de uitvoering van de organisaties en statutair het besluitvormend orgaan van de rechtspersoon.

3. Medewerker

Een persoon werkzaam in de organisaties, inclusief personen die in de organisaties (een deel van) hun opleiding volgen dan wel als vrijwilliger werkzaam zijn en onder verantwoordelijkheid van de organisatie diensten verlenen.

4. Klant

De natuurlijke persoon of rechtspersoon die gebruik wil maken, gebruik maakt of gebruik heeft gemaakt van de dienstverlening van de organisatie.

5. Klacht

Een mondelinge of schriftelijke uiting van ongenoegen van een klant over de wijze waarop hij/zij is behandeld door de organisatie of door een medewerker van de organisatie. Het ongenoegen kan betrekking hebben op uitingen, handelingen en beslissingen, of op het nalaten daarvan ten aanzien van de klant van de organisatie.

6. Klachtencommissie

De commissie ingesteld en in standgehouden door het bestuur van de organisatie om klachten van klanten te behandelen en daarover aanbevelingen te doen aan het bestuur.

7. Klager

Een klant die een klacht voorlegt of voorgelegd wil zien.

8. Leidinggevende

Leidinggevende is degene die binnen de organisatie belast is met de leiding over de medewerker waarover een klacht wordt ingediend.

De klachtenprocedure kent 3 fases: een volgende fase treedt pas in, nadat alle stappen uit een eerdere fase zijn gezet. Bij een klacht over een leidinggevende, hoeft fase 1 niet te doorlopen worden indien de klager dit niet wenst. Bij een klacht over de directie en/of bestuur behoeven fase 1 en 2 niet doorlopen te worden indien de klager dit niet wenst.

Fase 1: mondelinge behandeling gericht op het uit de wereld helpen van de klacht

Fase 2: een mondelinge en schriftelijke behandeling op basis van een schriftelijke, bij de directeur ingediende klacht.

Fase 3: behandeling door de klachtencommissie conform het klachtenreglement

Fase 1

Indien een klant een klacht heeft over een van de medewerkers wordt de klager, op korte termijn, tenminste binnen 14 dagen, uitgenodigd door de desbetreffende leidinggevende voor een toelichtend gesprek. De leidinggevende bespreekt de informatie met de medewerker waarover geklaagd is, en probeert, uiterlijk 2 weken na het 1e gesprek, in een gezamenlijk gesprek de klacht uit de wereld te helpen. Indien dit niet naar tevredenheid van de klager gebeurt, wordt deze door de leidinggevende gewezen op de mogelijkheid tot het schriftelijk indienen van een klacht bij de directeur.

Fase 2

Zodra een (schriftelijke¹) klacht wordt ingediend bij de directeur, belast deze binnen een week een functionaris met het onderzoeken van de klacht waarbij deze tenminste hoor en wederhoor zal toepassen. De functionaris brengt verslag uit aan de directeur waarna deze een besluit neemt over de afdoening van de klacht. De klager wordt hierover schriftelijk en wellicht ook mondeling geïnformeerd. De 2e fase wordt zo snel mogelijk afgehandeld doch uiterlijk binnen een termijn van 4 weken. Indien de klager van mening is dat de klacht niet afdoende is behandeld wordt hij/zij op de mogelijkheid gewezen op een klacht in te dienen bij de klachtencommissie. De Klager ontvangt een afschrift van het Klachtenreglement.

Fase 3

Behandeling door de klachtencommissie conform de in het reglement beschreven stappen en termijnen.

¹ Een klacht per email wordt gezien als een schriftelijke klacht.

Klachtenreglement

Dit klachtenreglement maakt onderdeel uit van de klachtenprocedure. Het klachtenreglement is van toepassing in fase 3 van de klachtenprocedure.

Artikel 1 Samenstelling klachtencommissie

- 1.1 De klachtencommissie bestaat uit 3 leden, die zowel in hun oordeelsvorming als hun positie onafhankelijk zijn van het bestuur en bekend zijn met de dienstverlening van de organisatie. Minimaal 1 lid van de commissie is bij benoeming jonger dan 30 jaar. Een lid treedt op als secretaris van de commissie.
- 1.2 De leden van de klachtencommissie worden door het bestuur benoemd voor een periode van 3 jaar. Zij kunnen na het verstrijken van hun zittingsperiode aansluitend nog tweemaal voor eenzelfde periode worden benoemd.
- 1.3 Aan de behandeling voorgelegde klachten nemen alle leden van de klachtencommissie deel.
- 1.4 Het lidmaatschap van de klachtencommissie eindigt:
 - a. doordat een commissielid zijn/haar lidmaatschap opzegt
 - b. door het overlijden van een commissielid
 - c. door het verstrijken van de periode waarvoor een commissielid is benoemd
 - d. doordat een commissielid op verzoek van de overige commissieleden door het bestuur uit zijn/haar functie wordt ontheven wegens:
 - verwaarlozing van zijn/haar taak
 - andere redenen op grond waarvan handhaving als lid niet kan worden verlangd
 - e. door roeyement van een commissielid op grond van het niet naleven van artikel 11.

Artikel 2 Wraking en verschoning

- 2.1 De klager en/of degene waarover wordt geklaagd kan bezwaar maken tegen de deelneming van een lid van de klachtencommissie aan de behandeling van de klacht (wraking) wanneer zich ten aanzien van dat lid feiten of omstandigheden voordoen die het vormen van een onpartijdig oordeel over de klacht zouden bemoeilijken.
- 2.2. De overige leden van de klachtencommissie beslissen of dit bezwaar terecht is gemaakt. Bij staking van stemmen wordt dit geacht het geval te zijn. De beslissing wordt schriftelijk medegedeeld aan de klager en degene waarover wordt geklaagd.
- 2.3 Een lid van de klachtencommissie kan zich onttrekken aan de behandeling van een klacht (verschoning) wanneer zich ten aanzien van dat lid feiten of omstandigheden voordoen die het vormen van een onpartijdig oordeel over de klacht zouden bemoeilijken.
- 2.4 In geval van terecht bezwaar of onttrekking benoemt het bestuur een plaatsvervanger voor het betrokken lid.

Artikel 3 *Indiening van de klacht*

- 3.1 Het recht tot het indienen van een klacht komt toe aan:
- a. de klant
 - b. zijn/haar wettelijke vertegenwoordig(st)er
 - c. zijn/haar nabestaanden
 - d. personen die door de klant zijn gemachtigd
- 3.2 Een klacht kan schriftelijk worden ingediend bij de secretaris van de klachtencommissie
- 3.3 De klager is te allen tijde gerechtigd de klacht in te trekken. De klager dient hiervan schriftelijk mededeling te doen of te laten doen aan de secretaris van de klachtencommissie.

Artikel 4 *Behandeling van de klacht*

- 4.1 De secretaris van de klachtencommissie bevestigt zo spoedig mogelijk schriftelijk de ontvangst van de klacht.
- 4.2 Indien de klachtenprocedure niet op een juiste wijze is doorlopen zal de klachtencommissie de klacht niet in behandeling nemen (niet ontvankelijk).
- 4.3 Indien de klachtencommissie van oordeel is dat de klacht niet in behandeling kan worden genomen, deelt de secretaris dit zo spoedig mogelijk schriftelijk en met redenen omkleed mede aan de klager en degene waarover wordt geklaagd.
- 4.4 De secretaris zendt zo spoedig mogelijk een afschrift van de klacht aan degene waarover is geklaagd en stelt deze in de gelegenheid binnen 31 dagen na verzending een schriftelijk verweer aan de klachtencommissie toe te zenden.
- 4.5 De secretaris zendt het verweer zo spoedig mogelijk in afschrift toe aan de klager, die daarop binnen 14 dagen na verzending nog schriftelijk commentaar bij de klachtencommissie kan indienen.
- 4.6 De klachtencommissie roept, indien zijzelf of tenminste een der partijen dat wenselijk acht, beide partijen op om ter mondelinge behandeling van de klacht te verschijnen en bepaalt daartoe dag, uur en plaats. Bij niet-verschijnen van een der partijen kan de klachtencommissie ter hare beoordeling opnieuw een verschijnen van partijen bepalen of haar beslissing geven met vermelding van het niet-verschijnen.
- 4.7 Indien de klachtencommissie het nodig oordeelt, of indien een van de partijen daarom verzoekt, zullen partijen afzonderlijk worden gehoord. 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.

Artikel 5 Bijstand

De klager en degene waarover wordt geklaagd kunnen zich doen bijstaan of doen vertegenwoordigen door één door hem/haar aan te wijzen persoon.

Artikel 6 Het verstrekken van inlichtingen

- 6.1 De klachtencommissie kan ter beoordeling van de klacht nadere informatie inwinnen bij de klager, bij degene over wie geklaagd wordt, bij de organisatie, alsmede bij derden. Voor het inwinnen van informatie bij derden is toestemming nodig van betrokkene(n).
- 6.2 Van het inwinnen van nadere informatie wordt schriftelijk aantekening gehouden door de klachtencommissie. Deze aantekening wordt opgenomen in het dossier van de klacht en bevat datum, inhoud en eventueel plaats of bron van de verkregen informatie.
- 6.3 Van alle bescheiden betrekking hebbend op een klacht wordt ten spoedigste een afschrift verzonden aan de klager, degene waarover wordt geklaagd en indien dit niet dezelfde persoon is het bestuur.
- 6.4 Onverlet het bepaalde in artikel 6.2. en artikel 6.3. is de klachtencommissie verplicht alle bescheiden en/of informatie betrekking hebbend op de klacht, vertrouwelijk te behandelen en geheimhouding te verzekeren ten opzichte van de bij de behandeling van de klacht **niet** betrokken personen zolang niet alle betrokken niet nadrukkelijk toestemming hebben gegeven tot openbaarmaking van bescheiden en/of informatie.

Artikel 7 Inzagerecht

Zowel de klager, als degene over wie is geklaagd, als de organisatie, 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 niet in behandeling genomen en spelen bij de uiteindelijke oordeelsvorming geen rol.

Artikel 8 Beslissing klachtencommissie

- 8.1 De klachtencommissie neemt zo spoedig mogelijk maar uiterlijk binnen 2 maanden nadat de klacht bij haar is ingediend conform artikel 4 een beslissing omtrent de gegrondheid van de klacht. De klachtencommissie stelt de klager, degene over wie is geklaagd en, indien dit niet dezelfde persoon is, het bestuur, zo spoedig mogelijk maar uiterlijk binnen 2 maanden na ontvangst van verweer en een eventuele reactie daarop, schriftelijk en met redenen omkleed in kennis van haar oordeel over de gegrondheid van de klacht, al dan niet vergezeld van aanbevelingen.
- 8.2 Bij afwijking van de in artikel 8.1. genoemde termijn, doet de klachtencommissie daarvan met redenen omkleed mededeling aan de klager, degene over wie is geklaagd en indien dit niet dezelfde persoon is, het bestuur, onder vermelding van de termijn waarbinnen de klachtencommissie haar oordeel over de klacht zal uitbrengen.

Artikel 9 Maatregelen bestuur

- 9.1 Het bestuur deelt de klager, degene over wie is geklaagd en de klachtencommissie binnen een 3 maanden na ontvangst van het in artikel 8 bedoelde oordeel van de klachtencommissie schriftelijk mede of zij naar aanleiding van dat oordeel maatregelen zal nemen en zo ja welke.
- 9.2 Bij afwijking van de in artikel 9.1. genoemde termijn, doet het bestuur daarvan het redenen omkleed mededeling aan de klager, degene over wie is geklaagd en de klachtencommissie, onder vermelding van de termijn waarbinnen het bestuur zijn standpunt aan hen kenbaar zal maken.

Artikel 10 Bekendmaking klachtenregeling

De organisatie brengt de klachtenregeling op passende wijze onder de aandacht van haar klanten. De regeling wordt tevens gepubliceerd op het intranet dat toegankelijk is voor medewerkers en stagiaires.

Artikel 11 Geheimhouding

- 11.1 Elk lid van de klachtencommissie is op straffe van roeyement tot geheimhouding verplicht ten aanzien van de partijen betreffende gegevens en informatie die hem/haar bij de behandeling van de klacht ter kennis zijn gekomen en voorts is ieder die bij de behandeling van de klacht wordt betrokken eveneens tot geheimhouding verplicht.
- 11.2 De klachtencommissie deelt partijen en overige bij de klacht betrokkenen, voorafgaand aan elke behandeling van de klacht, de in artikel 12.1. omschreven plicht mede.

Artikel 12 Beschikbaar stellen faciliteiten

- 13.1 De organisatie stelt aan de leden van de klachtencommissie kosteloos die middelen en faciliteiten ter beschikking, die zij redelijkerwijs nodig hebben ter vervulling van hun taken.
- 13.2 Het lidmaatschap van de klachtencommissie is onbezoldigd. De leden van de klachtencommissie ontvangen een, door het bestuur vast te stellen, onkostenvergoeding.

Artikel 13 Kosten procedure

Aan de behandeling van de klacht zijn voor de klager geen kosten verbonden. Klager heeft geen recht op vergoedingen onder andere, maar niet uitsluitend, reis en verblijfskosten en de kosten van bijstand en advies..

Artikel 14 Vaststelling en wijziging van dit reglement

Dit reglement wordt vastgesteld en kan worden gewijzigd en/of ingetrokken door het bestuur.

Artikel 15 Slotbepalingen

16.1 In alle gevallen waarin dit reglement niet voorziet, beslist de directeur.

16.2 Het reglement treedt in werking op 22 juli 2016.