

## Klachtenregeling WE

### Artikel 1

In deze klachtenregeling wordt verstaan onder klager:

de persoon die bij de stichting een klacht indient;

beklaagde:

de organisatie / persoon tegen wie de klacht is gericht;

klacht:

- de klacht moet een gedraging van een medewerker van de stichting betreffen die gevolgen heeft voor de klager persoonlijk. Onder gedraging wordt verstaan: enig handelen of nalaten alsmede het nemen van een beslissing
- de klacht betreft de uitvoer van de activiteit of dienst van de stichting of over de situatie bij de uitvoer van de werkzaamheden waarover de klager niet tevreden is.

### Artikel 2

Een klacht wordt schriftelijk bij de directeur-bestuurder ingediend en bevat in ieder geval:

- een omschrijving van de klacht
- de naam of namen van klager en beklagde(n)
- de activiteit of dienst.

Het klaagschrift dient voorzien te zijn van een datum en wordt na binnenkomst direct voorzien van een datumstempel.

### Artikel 3

Een klacht moet binnen 3 maanden na het incident worden ingediend. Een na afloop van deze termijn ingediende klacht is niettemin ontvankelijk indien blijkt dat de klacht is ingediend zo spoedig mogelijk als redelijkerwijs van de klager kan worden verlangd. Dit laatste dient te blijken uit door klager naar voren te brengen feiten en omstandigheden.

### Artikel 4

De ontvangst van de klacht dient zo spoedig mogelijk door de directeur-bestuurder aan de klager te worden bevestigd.

### Artikel 5

De klager kan zich laten bijstaan door een vertrouwenspersoon bij de behandeling van de klacht. Van deze mogelijkheid moet aan klager in de ontvangstbevestiging van de klacht mededeling worden gedaan.

### Artikel 6

De directeur-bestuurder onderzoekt de klacht binnen vijf werkdagen en tracht, samen met de klager en (eventueel) de medewerker tegen wiens gedraging de klacht is gericht, tot een aanvaardbare oplossing te komen. Slaagt hij hierin niet, dan moet hij binnen 6 weken na de ontvangstbevestiging van de klacht, een beslissing op de klacht nemen. De directeur-bestuurder neemt deze beslissing niet dan na klager en de medewerker te hebben gehoord.

### Artikel 7

Indien de directeur-bestuurder de klacht geheel of gedeeltelijk gegrond heeft bevonden, moet deze in zijn beslissing tevens meedelen of, en zo ja, welke gevolgen binnen de organisatie daaraan worden bevonden.

#### **Artikel 8**

Indien de klacht betrekking heeft op de directeur-bestuurder, neemt voorzitter van de Raad van Toezicht stichting haar taak over. De voorzitter kan zich laten bijstaan door andere bestuursleden.

#### **Artikel 9**

Indien de directeur-bestuurder een klacht of onderdelen daarvan ongegrond of niet ontvankelijk verklaart kan klager daartegen in beroep gaan bij de voorzitter van de Raad van Toezicht.

Voor wat betreft de werkwijze van de Raad van Toezicht inzake de afwikkeling van het beroep wordt verwezen naar de hiervoor beschreven klachtafhandeling door de directeur-bestuurder.

#### **Geschillenprocedure**

Bij geschillen waarbij vrijwilligers zijn betrokken en waar men onderling niet uitkomt, zal de directeur-bestuurder een actieve rol spelen.

De directeur-bestuurder bemiddelt (eventueel) en neemt, indien het geschil niet in minnelijk overleg opgelost wordt, een beslissing. Partijen kunnen tegen deze beslissing, binnen 6 weken, schriftelijk in beroep gaan bij de voorzitter van de Raad van Toezicht. Voor wat betreft de verdere werkwijze en termijnen wordt verwezen naar de klachtenregeling.