

Klachtenreglement Stichting MOOI ten behoeve van klachtencommissie

Dit klachtenreglement maakt onderdeel uit van de klachtenprocedure stichting MOOI. Het klachtenreglement is van toepassing op klachten ingediend bij de klachtencommissie.

Artikel 1: Samenstelling klachtencommissie

1.1 De klachtencommissie bestaat uit 3 leden, die in hun oordeelsvorming onafhankelijk en bekend zijn met de dienstverlening van de organisatie. Een lid treedt op als secretaris van de commissie. De voorzitter mag niet werkzaam zijn binnen Stichting MOOI.

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 eenmaal voor eenzelfde periode worden benoemd.

1.3 Aan de behandeling voorgelegde klachten nemen alle leden van de klachtencommissie deel.

1.3.1 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 royement van een commissielid op grond van het niet naleven van artikel 14;

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. Hij/zij is verplicht dit te doen, indien de beide overige leden van de klachtencommissie van oordeel zijn dat voornoemde feiten of omstandigheden zich ten aanzien van hem/haar voordoen.

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 mondeling of schriftelijk worden ingediend bij het secretariaat van de Klachtencommissie.

Indien de klacht mondeling wordt ingediend, legt het secretariaat van de klachtencommissie deze op schrift vast en toetst bij de klager of de klacht juist is

geformuleerd. Vervolgens wordt de klacht door de klager ondertekend. De klager ontvangt hiervan een afschrift.

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.

3.4 Bij intrekking van de klacht door de klager blijft de klachtencommissie bevoegd onderzoek te doen naar de klacht. De klager wordt hiervan in kennis gesteld.

Artikel 4: Behandeling van de klacht

4.1 Het secretariaat van de klachtencommissie bevestigt zo spoedig mogelijk schriftelijk de ontvangst van de klacht.

4.2 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.

4.3 Het secretariaat zendt zo spoedig mogelijk een afschrift van de klacht aan degene waarover is geklaagd en stelt deze in de gelegenheid binnen 14 dagen na verzending een schriftelijk verweer aan de klachtencommissie toe te zenden.

4.4 Het secretariaat 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.

4.5 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 harer beoordeling opnieuw een verschijnen van partijen bepalen of haar beslissing geven met vermelding van het niet-verschijnen.

4.6 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 een 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 betrokken personen, indien dit wordt gevraagd door degene van wie deze bescheiden en/of informatie afkomstig zijn/is.

Artikel 7: Inzagerecht

Zowel de klager, als degene over wie is geklaagd, 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 indiening van de klacht 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 De Raad van Bestuur deelt de klager, degene over wie is geklaagd en de klachtencommissie binnen een maand 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 de RvB daarvan het redenen omkleed mededeling aan de klager, degene over wie is geklaagd en de klachtencommissie, onder vermelding van de termijn waarbinnen de RvB zijn standpunt aan hen kenbaar zal maken.

Artikel 10: Periodieke rapportage

De klachtencommissie maakt jaarlijks geanonimiseerd haar bevindingen bekend in een rapport waarin aantal, aard en inhoud van de ingediende klachten, het oordeel van de commissie en de eventuele aanbevelingen van de commissie worden vermeld. Tevens wordt in dit rapport een overzicht gepresenteerd van de door de commissie gesignaleerde structurele knelpunten. Dit rapport wordt uitgereikt aan het bestuur en ter informatie toegezonden aan de Ondernemingsraad.

Zulks met inachtneming van artikel 12.1.

Artikel 11: Bekendmaking klachtenregeling

De organisatie brengt de klachtenregeling op passende wijze onder de aandacht van haar klanten. De regeling wordt tevens opgenomen in het handboek en in het informatiepakket dat stagiaires en vrijwilligers ontvangen bij aanvang van hun werkzaamheden.

Artikel 12: Geheimhouding

12.1 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.

12.2 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 13: 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.

Artikel 14: Kosten procedure

Aan de behandeling van de klacht zijn voor de klager, behoudens eventuele kosten van bijstand en/of advies, geen kosten verbonden.

Artikel 15: Vaststelling en wijziging van dit reglement

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

Artikel 16: Slotbepalingen

16.1 In alle gevallen waarin dit reglement niet voorziet, beslist de RvB in samenspraak met klachtencommissie.

16.2 Het reglement treedt in werking op 1 april 2010.