

Klachtenprocedure

Begripsbepaling

In deze regeling wordt verstaan onder:

- a. klacht: iedere uiting van onvrede over het beleid van het *Fonds Laat mij gaan* of de uitvoering van het beleid door het *Fonds Laat mij gaan*. Klachten kunnen zowel betrekking hebben op fondswerving, voorlichting als op de dienstverlening door het *Fonds Laat mij gaan*.
- b. klager: eenieder waarmee vanuit het *Fonds Laat mij gaan* direct of indirect contact is gelegd alsmede eenieder die gebruik wil maken, gebruik maakt of heeft gemaakt van diensten of producten van het *Fonds Laat mij gaan* of diens (wettelijke) vertegenwoordiger.
- c. aangeklaagde: het *Fonds Laat mij gaan*, of de persoon die (als vrijwilliger of in dienstverband) werkzaam is voor het *Fonds Laat mij gaan* en op wie de klacht rechtstreeks betrekking heeft.
- d. 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.
- e. klachtenbehandeling: het onderzoek naar de oorzaak van een klacht, zo nodig resulterend in het nemen van maatregelen naar aanleiding van de klacht.
- f. aangewezen bestuurslid: het lid van het bestuur van het *Fonds Laat mij gaan* die door het bestuur is gevraagd de klachten af te handelen.

Doelstelling van de klachtenregeling

De klachtenregeling kent de volgende doelstellingen:

- a. het recht doen aan de individuele klager;
- b. het bevorderen van de kwaliteit van de dienstverlening door het *Fonds Laat mij gaan*.

Uitgangspunten bij de klachtenregeling

De klachtenregeling is gebaseerd op de volgende uitgangspunten:

- a. de klacht wordt indien mogelijk eerst besproken tussen klager en direct betrokkene;
- b. zo nodig doet het aangewezen bestuurslid een uitspraak over een formeel ingediende klacht en informeert deze de klager over de eventuele door het *Fonds Laat mij gaan* genomen maatregelen naar aanleiding van de klacht;
- c. de klachtenregeling is voor de klager laagdrempelig en kosteloos;
- d. de klacht moet vlot afgehandeld worden volgens vaste, overzichtelijke procedures;

- e. beide partijen kunnen gehoord worden volgens het beginsel van hoor en wederhoor;
- f. beide partijen hebben recht op inzage van de stukken die relevant (kunnen) zijn voor de behandeling van de klacht;
- g. persoonlijke gegevens over de klager en aangeklaagde worden zorgvuldig en vertrouwelijk behandeld en geregistreerd;
- h. een klacht over het aangewezen bestuurslid wordt door een ander bestuurslid behandeld.

Indienen van een klacht

De klager wendt zich bij voorkeur eerst tot de direct betrokken bestuurder, medewerker of vrijwilliger binnen het *Fonds Laat mij gaan*, om te trachten op deze wijze tot een oplossing te komen.

Als de klager niet zelf met de betreffende persoon tot een bevredigende oplossing van de klacht komt, kan de klager desgewenst een formele klacht indienen bij het aangewezen bestuurslid van het *Fonds Laat mij gaan*.

Taken van het aangewezen bestuurslid t.a.v. klachtbehandeling

Het aangewezen bestuurslid heeft de volgende taken:

- a. het op basis van de behandeling van een klacht komen tot een uitspraak over de ingediende klacht en zo nodig het nemen maatregelen naar aanleiding van de klacht;
- b. het signaleren en oplossen van structurele tekortkomingen in de dienstverlening door het *Fonds Laat mij gaan*.

Het aangewezen bestuurslid kan bij de uitvoering van zijn taken gebruik maken van de volgende mogelijkheden:

- a. het oproepen en horen van personen die direct betrokken zijn bij de ingediende klacht;
- b. het inwinnen van informatie en het raadplegen en inzien van stukken, voor zover dit geschiedt met gerichte toestemming van de klager;
- c. het zelfstandig doen van een poging om, alvorens tot behandeling van de klacht over te gaan, de relatie tussen partijen te herstellen;
- d. het inschakelen van (voorzitter of leden van) het Bestuur van het *Fonds Laat mij gaan* dan wel andere (externe) deskundigen.

Werkwijze van het aangewezen bestuurslid bij de behandeling van een klacht

Het aangewezen bestuurslid draagt er zorg voor dat de klager binnen twee weken na het indienen van de klacht wordt geïnformeerd over de te volgen procedure.

Indien een klacht naar het oordeel van de klachtencommissie onvoldoende informatie bevat, stelt zij de klager in de gelegenheid alsnog duidelijkheid te verschaffen.

De klager, de aangeklaagde alsmede overige personen die naar het oordeel van het aangewezen bestuurslid moeten worden gehoord, kunnen worden opgeroepen voor de mondelinge behandeling.

Het aangewezen bestuurslid 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.

Er wordt een verslag gemaakt van de gevolgde procedure en de verklaringen van betrokkenen en eventuele deskundigen. Hierin wordt tevens opgenomen de uitspraak van het aangewezen bestuurslid over de ingediende klacht alsmede de (voorgenomen) maatregelen naar aanleiding van de klacht.

Het aangewezen bestuurslid en andere bij de procedure betrokkenen hebben een geheimhoudingsplicht ten aanzien van hetgeen hen in het kader van hun functie als dan wel in het kader van hun betrokkenheid daarbij bekend is geworden.

Termijnen

Het aangewezen bestuurslid doet binnen redelijke termijn, doch uiterlijk binnen twee maanden na ontvangst van de klacht, aan de klager en aan de aangeklaagde schriftelijk mededeling over zijn bevindingen naar aanleiding van de klacht.

Het aangewezen bestuurslid deelt aan klager tevens mee of en zo ja welke maatregelen hij heeft genomen naar aanleiding van de klacht.

Indien naar het oordeel van het aangewezen bestuurslid de behandeling van de klacht niet binnen de gestelde termijn kan worden afgerond, doet het aangewezen bestuurslid daarvan schriftelijk en gemotiveerd mededeling aan de klager en stelt daarbij opnieuw een redelijke termijn vast van maximaal 4 weken.

Als de aangeklaagde door overmacht, bij ziekte of afwezigheid, niet binnen de gestelde termijn kan reageren, wordt door het aangewezen bestuurslid een nieuwe termijn bepaald waarbinnen gereageerd moet worden.

Stopzetting procedure

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 behoefte aan verdere behandeling bestaat.

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.

Als de klacht door een externe instantie in behandeling wordt genomen, bepaalt het aangewezen bestuurslid in overleg met de klager of en voor welke onderdelen de klacht daarnaast nog verder door de klachtencommissie wordt behandeld.

Van het niet verder behandelen van een klacht wordt, onder vermelding van redenen, schriftelijk mededeling gedaan aan de klager en de aangeklaagde.



Slotbepalingen

In alle gevallen waarin deze klachtenregeling niet voorziet beslist het Bestuur van het *Fonds Laat mij gaan*.