

KLACHTREGELING STICHTING GILDE UTRECHTSE HEUVELRUG

De Stichting Gilde Utrechtse Heuvelrug is een maatschappelijke non-profit organisatie.

Toelichting

Onder de Stichting Gilde Utrechtse Heuvelrug vallen drie werkgroepen: de werkgroep Taalcoaching, de werkgroep Prima Perspectief en de werkgroep Coach4you. Deze werkgroepen begeleiden (jonge) vluchtelingen, ieder vanuit een eigen perspectief. De medewerkers werken op basis van vrijwilligheid. Dit doen zij zo goed en zorgvuldig mogelijk. Toch kunnen zich situaties voordoen waarin een deelnemer of een vrijwilliger niet tevreden is over de manier waarop er is gehandeld of gecommuniceerd. De Stichting Gilde Utrechtse Heuvelrug heeft daarom dit klachtenreglement vastgesteld.

Artikel 1 Definities

Deze regeling verstaat onder:

- De klacht: Een gemotiveerde uiting van ontevredenheid over een concrete gedraging van (een medewerker van) Gilde Utrechtse Heuvelrug;
- Een gedraging: het handelen of nalaten van Gilde Utrechtse Heuvelrug daaronder mede begrepen bestuursleden, medewerkers en vrijwilligers van Gilde Utrechtse Heuvelrug;
- Medewerker: iemand die al dan niet betaald coördinerende werkzaamheden verricht binnen een van de drie in de aanhef genoemde werkgroepen;
- Het bestuur: Bestuur van de Stichting Gilde Utrechtse Heuvelrug;
- De geledingen: elk van de drie werkgroepen van Gilde Utrechtse Heuvelrug;
- De klager: degene wiens belang rechtstreeks betrokken is bij de gedraging van de stichting en de daaronder werkende werkgroepen, diens medewerkers en diens vrijwilligers.
- De klachtbehandelaar: daartoe aangewezen medewerker binnen elk van de drie geledingen;
- De klachtcoördinator: degene die door het bestuur is aangesteld om klachten binnen Gilde Utrechtse Heuvelrug te behandelen. Mocht de klacht gericht zijn tegen de persoon van de klachtcoördinator of klachtbehandelaar, dan wijst het bestuur een vervangende klachtcoördinator of klachtbehandelaar aan;
- Beklaagde: Stichting Gilde Utrechtse Heuvelrug en/of de bij haar of voor haar werkzame personen.
- Een klaagschrift: een schriftelijke klacht tegen een gedraging van de beklagde.

Artikel 2 Verjaringstermijn en ontvankelijkheid

Verjaringstermijn:

De klager kan alleen een klacht indienen over een gebeurtenis die niet langer dan één jaar voor indiening van de klacht heeft plaatsgevonden.

Men is niet ontvankelijk indien een klacht dezelfde strekking heeft als een eerder afgehandelde klacht en indien de klacht is verjaard.

Artikel 3 Opzet klachtenregeling

De klachtenregeling wordt gecommuniceerd op de website van de Stichting en met nieuwe medewerkers, vrijwilligers en cliënten.

1. Binnen de geledingen van de Stichting wordt gestreefd naar een zodanige sfeer, dat een deelnemer, vrijwilliger of medewerker die ontevreden is over een handelen of nalaten dat in eerste instantie met de betrokken vrijwilliger of medewerker bespreekt.
2. Komt een gesprek over de klacht niet tot stand, of komen klager en beklagde er samen niet uit, dan benaderen zij of een van beiden de klachtbehandelaar. Deze organiseert binnen twee weken nadat hij/zij op de hoogte is gesteld van de klacht een gesprek over de klacht. De klachtbehandelaar stelt de afspraken die in het gesprek worden gemaakt op schrift en stuurt de klacht en de afsprakenbrief binnen 10 dagen na het klachtgesprek aan het bestuur.
3. Vindt dat gesprek niet plaats, of neemt dat gesprek de onvrede niet of onvoldoende weg, dan ligt de weg open naar het indienen van de klacht bij het bestuur. De klachtbehandelaar legt de route aan klager uit en helpt desgewenst met het op papier zetten van de klacht.

In alle drie deze fases kunnen zowel klager als beklagde zich laten bijstaan door iemand die hij of zij vertrouwt.

Indien een klager zich zonder de voorgaande stappen te hebben doorlopen rechtstreeks tot het bestuur wendt zal de klachtencoördinator allereerst toch de mogelijkheid van een (bemiddelings) gesprek door de klachtbehandelaar onderzoeken. Indien dat niet wordt gewenst neemt het bestuur de klacht in behandeling. Bij een niet geslaagde bemiddelingspoging bericht de klachtbehandelaar dat zo spoedig mogelijk na het gesprek aan het bestuur waarna de klacht in behandeling wordt genomen.

Globaal zijn de te nemen stappen:

1. Overleg tussen klager en desbetreffende medewerker/vrijwilliger;
2. Overleg (eventueel door middel van een bemiddelingsgesprek) met klager en de betreffende vrijwilliger of medewerker door de klachtbehandelaar;
3. Klachtbehandeling door het bestuur.

Klachtbehandelaar en bestuur kennen een geheimhoudingsplicht en de digitaal verstuurde informatie en communicatie is beveiligd conform de geldende privacywetgeving.

Artikel 4 Wijze van indienen van de klacht bij het bestuur

1. Een klager of zijn gemachtigde kan een klacht schriftelijk, per post of digitaal, indienen bij het bestuur van Gilde Utrechtse Heuvelrug ter attentie van de klachtencoördinator
2. Een klaagschrift bevat minstens de volgende gegevens:
 - a. de naam en adres van de klager;

b. de datum;

c. een omschrijving van de gedraging waartegen bezwaar gemaakt wordt en het moment waarop het gebeuren plaatsvond;

d. de gronden waarop de klager bezwaar maakt.

3. Indien het klaagschrift niet voldoet aan de in het tweede lid van dit artikel genoemde vereisten stelt de klachtencoördinator klager hiervan op de hoogte en nodigt klager uit het verzuim binnen twee weken te herstellen.
4. Indien klager het verzuim, zoals bedoeld in het derde lid van dit artikel, niet(tijdig) herstelt, kan het bestuur beslissen de klacht niet in behandeling te nemen.

Artikel 5 Ontvangstbevestiging en kosten

1. De klachtencoördinator of diens vervanger zendt binnen vijf werkdagen na ontvangst van het klaagschrift een bericht van ontvangst.
2. De klachtencoördinator zendt eveneens binnen vijf dagen na ontvangst een kopie van de stukken aan de beklaagde en stelt beklaagde in de gelegenheid binnen twee weken schriftelijk (per post of digitaal) te reageren.
3. Aan de behandeling van een klaagschrift zijn geen kosten verbonden.

Artikel 6 beslissing ontvankelijkheid en mondelinge behandelingsprocedure

De klachtencoördinator beslist allereerst over de ontvankelijkheid. In geval van niet-ontvankelijkheid ontvangt klager daarover binnen 14 dagen een met redenen omkleed bericht. Klager kan over deze beslissing binnen 14 dagen schriftelijk gemotiveerd in bezwaar komen bij het bestuur, dat in de eerstvolgende bestuursvergadering beslist.

Is de klacht wel ontvankelijk, dan nodigt de klachtencoördinator klager en beklaagde binnen zes weken na ontvangst van de klacht uit voor een persoonlijk onderhoud. De termijn wordt verlengd met de tijd die met een eventueel bezwaar over niet-ontvankelijkheid is gemoeid.

Standaard is dit een gezamenlijke mondelinge klachtbehandeling, slechts bij hoge uitzondering worden klager en beklaagde apart gehoord.

Ingeval van het verzuim, bedoeld in artikel 4 lid 3, onderzoekt de klachtencoördinator de redenen van het verzuim en stelt hij/zij klager in de gelegenheid het verzuim ter plekke te herstellen.

Uitgangspunt is hoor en wederhoor.

Artikel 7 Schriftelijke behandelingsprocedure

Indien de klager niet gehoord wenst te worden volgt alleen een schriftelijke behandeling van de klacht. De klachtencoördinator legt de klacht en bijbehorende stukken en eventuele reactie op de klacht dan voor aan het bestuur binnen een week nadat klager kenbaar heeft gemaakt af te zien van een mondelinge behandeling. Hierna wordt verder gehandeld als omschreven in artikel 8, leden 2 en 3.

Artikel 8 Rapportage en beslissing

1. De klachtencoördinator brengt binnen één week na behandeling van het klaagschrift een rapportage uit aan het bestuur.
2. Het bestuur neemt na ontvangst van het klaagschrift en de rapportage in de eerstvolgende bestuursvergadering een beslissing op de klacht.
3. De beslissing van het bestuur op een klacht kan zijn: a). De klacht is geheel of gedeeltelijk gegrond; of b) De klacht is ongegrond. Bij een niet hersteld verzuim, ook niet bij gelegenheid van de mondelinge behandeling, kan het bestuur beslissen de klacht niet in behandeling te nemen.
4. In geval van een gegronde klacht kan het bestuur beslissen over te nemen maatregelen.
5. Het bestuur streeft ernaar de beslissing op de klacht binnen 4 weken per e-mail of schriftelijk mee te delen aan klager en omvat de bevindingen ten aanzien van de klacht en een gemotiveerd oordeel over het al dan niet (geheel of gedeeltelijk) gegrond zijn hiervan.
6. Tegen de beslissing van het bestuur kunnen geen rechtsmiddelen worden aangewend.

Artikel 9 registratie en bewaartermijn

Het (digitale) klachtdossier wordt geregistreerd en gearhiveerd. Het bestuur van Gilde Utrechtse Heuvelrug bewaart het (digitale)klachtdossier gedurende 2 jaar, te rekenen vanaf het tijdstip waarop de behandeling van de klacht is afgesloten. Na deze termijn worden de dossiers vernietigd.

De klachten kunnen jaarlijks geanonimiseerd in het jaarverslag worden verwerkt, indien het bestuur daartoe aanleiding ziet.

Artikel 10 Slotbepalingen

1. Deze klachtenregeling treedt in werking op 1 januari 2023
2. Deze klachtenregeling wordt vastgesteld en gewijzigd door het bestuur.
3. Het bestuur draagt zorg voor bekendmaking van deze klachtenregeling door plaatsing op de website. Iedere werkgroep draagt zorg voor bekendmaking onder de eigen onder vrijwilligers en medewerkers.

Het in deze klachtenregeling gestelde laat onverlet de mogelijkheid zich te wenden tot andere daartoe geëigende personen of instanties, zoals een vertrouwens(contact)persoon en/of de civiele of strafrechter.

Deze regeling kan worden aangehaald als 'klachtenregeling Gilde Utrechtse Heuvelrug'.

Vastgesteld in de bestuursvergadering van 14 december 2022.