



KLACHTENREGLEMENT

STICHTING VLUCHTELINGENWERK NEDERLAND

Ingangsdatum	
Vastgesteld door het bestuur d.d.	
Instemming van de (F)OR d.d.	
Versienummer	1.4 20221115

KLACHTENREGLEMENT VLUCHTELINGENWERK

INHOUDSOPGAVE

ALGEMENE BEPALINGEN	3
Preambule	3
Artikel 1: Definities	3
Artikel 2: Doelstellingen	4
Artikel 3: Geheimhouding	4
Artikel 4: Interne klachtafhandeling	4
DE KLACHTENCOMMISSIE	5
Artikel 5: Samenstelling en totstandkoming	5
Artikel 6: Wraking en verschoning	5
Artikel 7: Zonder last en ruggespraak	5
Artikel 8: Einde lidmaatschap	5
Artikel 9: Taken	6
Artikel 10: Bevoegdheden	6
DE KLACHT	7
Artikel 11: De indiening	7
Artikel 12: Ontvankelijkheid	7
DE PROCEDURE	8
Artikel 13: Behandeling van de klacht	8
DE UITSPRAAK	9
Artikel 14: De uitspraak	9
Artikel 15: Gevolgen van de uitspraak	9
VERSLAGLEGGING	10
Artikel 16: Registratie	10
Artikel 17: Jaarverslag	10
SLOTBEPALINGEN	10
Artikel 18: Kosten	10
Artikel 19: Faciliteiten voor de Klachtencommissie	10
Artikel 20: Bevoegdheid tot wijzigen	11
Artikel 21: Bekendmaking	11
Contactgegevens	11
BIJLAGEN	
Bijlage 1 Toelichting	12
Bijlage 2 Publieksinformatie Stichting VluchtelingenWerk	

ALGEMENE BEPALINGEN

PREAMBULE

VluchtelingenWerk wil al haar cliënten, medewerkers en relaties zorgvuldig behandelen. Toch blijft hulpverlening mensenwerk. Er kunnen dan ook (onbedoeld) fouten gemaakt worden. Om deze fouten zo goed mogelijk te herstellen, heeft de stichting een klachtenreglement. Het klachtenreglement is van toepassing op Stichting VluchtelingenWerk Nederland en haar rechtsvoorgangers, en vervangt voorgaande klachtenregelingen.

ARTIKEL 1: DEFINITIES

In dit reglement wordt verstaan onder:

- 1.1 **Klager:** persoon of instantie die gebruik maakt of heeft gemaakt van de dienstverlening van de Stichting dan wel anderszins contact heeft of heeft gehad met de Stichting. Daaronder wordt ook een cursist verstaan, die gebruik maakt of gebruik heeft gemaakt van cursussen welke worden verzorgd door de Stichting of namens de Stichting door een andere private partij worden verzorgd. Ook eigen medewerkers kunnen een klacht indienen. Als klager kan ook een wettelijk vertegenwoordiger, gemachtigde of nabestaande optreden
- 1.2 **Klacht:** iedere uiting van ongenoegen van een klager over het functioneren van (een medewerker van) de Stichting, dat door de klager kenbaar is gemaakt. Het ongenoegen kan betrekking hebben op handelingen en beslissingen of op het nalaten daarvan ten aanzien van de klager.
- 1.3 **Aangeklaagde:** iedere medewerker van de Stichting dan wel de Stichting zelf over wie/waarover een klacht is ingediend.
- 1.4 **Klachtbehandeling:** de procedure waarin de Klachtencommissie tenslotte een oordeel velt c.q. tot een uitspraak komt over de gegrondheid van de klacht resp. inzake de behandelde klacht, al dan niet gepaard gaand met aanbeveling(en).
- 1.5 **Interne klachtafhandeling:** interne interventie gericht op het oplossen van het probleem dat de oorzaak is van het ongenoegen van de klager.
- 1.6 **Klachtencommissie:** commissie die is ingesteld in het kader van deze klachtenregeling.
- 1.7 **Bestuur:** het bestuur c.q. de bestuurder van de Stichting.
- 1.8 **Directie:** de directie c.q. de verantwoordelijk directeur van de Stichting.
- 1.9 **Directieraad:** Het bestuur en de directie van de Stichting.
- 1.10 **Medewerker:** een persoon die (betaald, onbetaald, als stagiair of anderszins) werkzaam is voor de Stichting.

ARTIKEL 2: DOELSTELLINGEN

De doelstellingen van dit reglement zijn:

- 2.1 Het bieden van genoegdoening aan de klager.
- 2.2 Het herstellen van de vertrouwensrelatie tussen de Stichting en de klager.
- 2.3 De verbetering van de kwaliteit van het functioneren van de Stichting.

ARTIKEL 3: GEHEIMHOUDING.

- 3.1. Eenieder, die in het kader van deze regeling de beschikking krijgt over gegevens, waarvan hij het vertrouwelijk karakter kent of redelijkerwijs moet vermoeden, is tot geheimhouding verplicht, met inachtneming van wettelijke voorschriften.
- 3.2. De Klachtencommissie dan wel de in artikel 4. lid 1 bedoelde klachtafhandelaar deelt de onder artikel 3. lid 1 bedoelde plicht tot geheimhouding mee aan klager en aangeklaagde voorafgaand aan de klachtenbehandeling.

ARTIKEL 4: INTERNE KLACHTAFHANDELING

- 4.1 Een klacht hoeft door de klager niet meteen ter behandeling door de Klachtencommissie ingediend te worden. Er bestaat de mogelijkheid voor de klager om eerst te proberen het ongenoegen te laten wegnemen met behulp van interne klachtafhandeling.
- 4.2 De klager kan de klacht mondeling dan wel schriftelijk voorleggen op de locatie of aan de klachtenfunctionaris c.q. de verantwoordelijk manager van de Stichting. De datum van indienen van de klacht geldt als startdatum van de interne klachtafhandeling. De klager ontvangt binnen twee werkdagen een ontvangstbevestiging en de volgende informatie; de klachtenbrochure, een verwijzing naar het klachtenreglement en informatie over het vervolg.
- 4.3 De verantwoordelijk manager/leidinggevende van de beklagde hoort de standpunten en opvattingen van beide partijen. Hierna zal hij trachten een gesprek te arrangeren, zodat partijen hun standpunten onderling uiteen kunnen zetten. Dit kan voldoende zijn om het ongenoegen weg te nemen. De interne klachtafhandeling neemt maximaal drie weken in beslag, indien meer tijd nodig is wordt dit door de manager/leidinggevende met duidelijke redenen gemotiveerd richting klager en beklagde.
- 4.4 Indien de klager een medewerker is kan hij zich ook wenden tot de plaatsvervanger, als hij de onder artikel 4. lid 3 bedoelde aangewezen medewerker om enigerlei reden niet de juiste persoon acht om zijn klacht te behandelen.
- 4.5 Slaagt de interne klachtafhandeling niet, dan kan de klacht alsnog worden voorgelegd aan de Klachtencommissie.
- 4.6 De klager kan zich ook rechtstreeks tot de Klachtencommissie wenden. Als de Klachtencommissie meent dat er nog interne klachtafhandeling plaats kan vinden, dan kan zij vragen of de klager hiertoe bereid is. De klager is degene die hierover beslist.

DE KLACHTENCOMMISSIE

ARTIKEL 5: SAMENSTELLING EN TOTSTANDKOMING

- 5.1 De Klachtencommissie bestaat uit minimaal vijf personen.
- 5.2 De samenstelling is als volgt:
 - a. Een onafhankelijk voorzitter die niet werkzaam is of is geweest bij of namens de Stichting of één harer rechtsvoorgangers;
 - b. Leden die niet werkzaam zijn bij of namens de Stichting of één harer rechtsvoorgangers.
- 5.3 De leden van de Klachtencommissie worden door het bestuur voor een periode van vier jaar benoemd, hierna zijn zij twee keer herbenoembaar.

ARTIKEL 6: WRAKING EN VERSCHONING

- 6.1 De klager en/of aangeklaagde 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.
- 6.2 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 de aangeklaagde.
- 6.3 Een (of meer) lid (leden) 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, die aan de behandeling van de klacht zullen deelnemen, van oordeel zijn dat voornoemde feiten of omstandigheden zich ten aanzien van hem/haar voordoen.
- 6.4. In geval van terechte wraking of verschoning wordt het betrokken lid vervangen door een ander lid.

ARTIKEL 7: ZONDER LAST EN RUGGESPRAAK

- 7.1 De leden van de Klachtencommissie nemen deel aan de klachtbehandeling zonder last en ruggespraak.

ARTIKEL 8: EINDE LIDMAATSCHAP

- 8.1 Het lidmaatschap van de Klachtencommissie eindigt:
 - a. doordat een commissielid zijn 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 (al dan niet op verzoek van de overige commissieleden) door het bestuur uit zijn functie wordt ontheven wegens:
 - verwaarlozing van zijn taak;
 - andere gewichtige 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 3, lid 1 van dit reglement.
- f. doordat een onafhankelijk commissielid in dienst treedt bij de Stichting en onder verantwoordelijkheid van de Stichting werkzaamheden (betaald, onbetaald, als stagiaire of anderszins) uitvoert.

ARTIKEL 9: TAKEN

- 9.1 Na ontvangst van de klacht stellen de leden van de Klachtencommissie een onderzoek in naar de toedracht ervan en de opvattingen daaromtrent van partijen.
- 9.2 De Klachtencommissie doet uitspraak over de gegrondheid van de klacht binnen de in deze regeling vastgelegde termijn. Zij stelt klager, aangeklaagde en de directieraad schriftelijk en met redenen omkleed in kennis van de uitspraak.
- 9.3 Naar aanleiding van haar bevindingen kan de Klachtencommissie een advies uitbrengen aan de directieraad van de Stichting. Zij kan structurele tekortkomingen signaleren in de dienstverlening of de organisatie van de Stichting.
- 9.4 De Klachtencommissie draagt zorg voor een goede registratie van de ingediende klachten.

ARTIKEL 10: BEVOEGDHEDEN

- 10.1 De Klachtencommissie heeft ter uitvoering van haar functie de volgende bevoegdheden:
 - 1.1. Het oproepen en horen van klager en aangeklaagde.
 - 1.2. Het oproepen en horen van andere personen die direct bij de ingediende klacht zijn betrokken.
 - 1.3. Het inwinnen van informatie en het inzien van stukken, na toestemming van de klager en aangeklaagde en met inachtneming van wettelijke bepalingen.
- 10.2 De Klachtencommissie geeft een oordeel over de klacht en zij kan een advies geven over de te treffen maatregelen.
- 10.3. De Klachtencommissie kan tot de conclusie komen, dat zij terzake van een ingediende klacht niet tot behandeling bevoegd is. In dat geval zal de Klachtencommissie eventueel verwijzen naar een instantie die – naar haar oordeel – wel terzake bevoegd is.

DE KLACHT

ARTIKEL 11: DE INDIENING

- 11.1 De klacht wordt schriftelijk ingediend bij de Klachtencommissie. In de klacht dient tenminste vermeld te worden:
- 1.1. De naam en contactgegevens van de klager.
 - 1.2. Eventueel de naam en contactgegevens van diens wettelijk vertegenwoordiger of gemachtigde.
 - 1.3. De naam en functie van de aangeklaagde
 - 1.4. De klacht.
 - 1.5. De datum c.q. data waarop de feiten plaatsvonden waaruit de klacht voortvloeide.
- 11.2 De klager kan bijstand krijgen bij het op schrift stellen van de klacht. Deze bijstand kan door de klachtenfunctionaris worden verleend dan wel door hem worden belegd.
- 11.3 Zowel klager als aangeklaagde hebben het recht om zich te laten bijstaan.

ARTIKEL 12: ONTVANKELIJKHEID

- 12.1 De klager is in zijn klacht ontvankelijk als deze betrekking heeft op gebeurtenissen, die niet langer dan één jaar voor de datum van ontvangst bij de Klachtencommissie hebben plaatsgevonden. Gebeurtenissen die binnen één jaar vóór indiening van de klacht hebben plaatsgevonden worden volgens de procedure van deze Klachtenregeling behandeld. De Klachtencommissie kan hier een uitzondering op maken indien daarvoor naar het oordeel van de commissie zwaarwegende redenen zijn.
- 12.2 Anonieme klachten worden niet in behandeling genomen. Ze worden wel geregistreerd om te dienen als leidraad bij het verbeteren van de kwaliteit van de dienstverlening. Van anonieme klachten wordt uitsluitend de strekking geregistreerd, zodanig dat de beklagde en de klager niet herleidbaar zijn.
- 12.3 De klager is in zijn klacht niet-ontvankelijk als er over deze klacht al eerder uitspraak is gedaan door de Klachtencommissie, tenzij zich nieuwe feiten hebben voorgedaan.
- 12.4 De klager kan ook in zijn klacht ontvankelijk zijn als de aangeklaagde persoon niet meer werkzaam is bij of namens de Stichting.
- 12.5 De klager is in zijn klacht niet-ontvankelijk, indien hij met betrekking tot dezelfde klacht reeds een melding heeft gedaan in het kader van de Klokkenuidersregeling.
- 12.6 De klager is eveneens ontvankelijk als het een klacht betreft over een door de Stichting verzorgde cursus of een cursus die namens de Stichting door een andere private partij wordt verzorgd.
- 12.7 Indien klager niet ontvankelijk wordt geacht in zijn klacht wordt hij hier uiterlijk binnen vier weken met een schriftelijke onderbouwing over geïnformeerd.

DE PROCEDURE

ARTIKEL 13: BEHANDELING VAN DE KLACHT

- 13.1 De behandeling van de klacht vindt plaats door minimaal drie leden van de Klachtencommissie.
- 13.2 De Klachtencommissie zendt binnen een week een ontvangstbevestiging van de klacht aan de klager. In deze ontvangstbevestiging wordt de klager over de procedure geïnformeerd alsmede over het tijdstip van in behandeling nemen, zijnde de datum van binnenkomst van de klacht bij de Klachtencommissie.
- 13.3 Indien een klacht naar het oordeel van de Klachtencommissie onvoldoende informatie bevat, stelt zij de klager in de gelegenheid alsnog binnen twee weken aanvullende informatie te verschaffen.
- 13.4 De Klachtencommissie draagt er zorg voor dat de aangeklaagde binnen een week na ontvangst van de (aanvullende) klacht wordt geïnformeerd over de inhoud van de tegen hem ingediende klacht en over de te volgen procedure.
- 13.5 De Klachtencommissie verzoekt de aangeklaagde te reageren op de inhoud van de (aanvullende) klacht binnen twee weken.
- 13.6 Indien de Klachtencommissie dat nodig oordeelt, of indien één der partijen daarom verzoekt, zullen partijen afzonderlijk gehoord worden. Hieruit voortkomende informatie mag de Klachtencommissie slechts bij haar oordeel betrekken, indien de wederpartij gelegenheid heeft gekregen daarop te reageren.
- 13.7 De klager en de aangeklaagde hebben de bevoegdheid getuigen voor te dragen. De Klachtencommissie heeft de bevoegdheid om getuigen op te roepen en te horen. Zij doet dit op een moment dat beide partijen nog de mogelijkheid hebben zich hiertegen te verweren, voorafgaand aan de verdere procedure.
- 13.8 Als de Klachtencommissie van mening is dat zij beschikt over alle benodigde gegevens kan zij in een hoorzitting een mondelinge behandeling van de klacht plaatsvinden. Partijen kunnen aangeven dat zij niet gezamenlijk aanwezig willen zijn bij de mondelinge behandeling. Bovendien kunnen zij verzoeken om een schriftelijke behandeling van de klacht.
- 13.9 De Klachtencommissie draagt er zorg voor dat beide partijen volledig en tijdig kennis kunnen nemen van alle ingebrachte stukken en verklaringen.
- 13.10 Als de Klachtencommissie van oordeel is dat zij genoeg gegevens heeft over de klacht, kan zij tot een uitspraak komen.
- 13.11 De zittingen van de Klachtencommissie zijn niet openbaar.
- 13.12 De Klachtencommissie stelt zich niet lijdelijk op.

DE UITSPRAAK

ARTIKEL 14: UITSPRAAK

- 14.1 De Klachtencommissie doet zo mogelijk binnen zes weken na ontvangst van de klacht uitspraak over de gegrondheid ervan en over de op te leggen c.q. te nemen maatregelen, doch uiterlijk binnen twee maanden. Het oordeel over de gegrondheid van de klacht is bindend. De voorzitter van de Klachtencommissie stelt betrokken partijen in kennis wanneer van de termijn van zes weken wordt afgeweken.
- 14.2 De Klachtencommissie beslist bij meerderheid van stemmen.
- 14.3 De Klachtencommissie dient haar uitspraak deugdelijk te motiveren.
- 14.4 De Klachtencommissie doet haar schriftelijke uitspraak binnen een week na datum van de uitspraak toekomen aan de klager, de aangeklaagde en de directieraad van de Stichting.

ARTIKEL 15: GEVOLGEN VAN DE UITSPRAAK

- 15.1 De directieraad van de Stichting deelt de klager, de beklagde en de Klachtencommissie binnen twee weken na ontvangst van het oordeel van de Klachtencommissie schriftelijk mede of er naar aanleiding van dat oordeel maatregelen genomen zullen worden en zo ja, welke dit zijn. Bij afwijking van deze termijn, doet de directieraad van de Stichting daarvan met redenen omkleed mededeling aan de klager, de beklagde en de Klachtencommissie, onder vermelding van de termijn waarbinnen de directieraad van de Stichting zijn standpunt aan hen kenbaar zal maken.
- 15.2 Afwijking van het advies of aanbeveling van de Klachtencommissie over te nemen maatregelen, dient door de directieraad van de Stichting deugdelijk te worden gemotiveerd.
- 15.3 Indien de uitspraak van de Klachtencommissie een oordeel betreft over het uitsluiten van een klager van (verdere) dienstverlening door de Stichting dan staat klager beroep open bij het bestuur van de Stichting. De klachtenfunctionaris van de Stichting c.q. de Klachtencommissie is gehouden de klager op deze mogelijkheid te wijzen en over de te volgen procedure te informeren.
- 15.4 De klager behoudt in alle gevallen de mogelijkheid zich tevens te wenden tot een andere, daartoe geëigende instantie.
- 15.5 Voor cursisten van een Inburgeringscursus geldt dat als de klacht niet naar tevredenheid wordt afgehandeld, zij alsnog een klacht kunnen indienen bij Blik op Werk. Een onafhankelijke arbitragecommissie zal de klacht dan in behandeling nemen (www.blikopwerk.nl).

VERSLAGLEGGING

ARTIKEL 16: REGISTRATIE

- 16.1 De Klachtencommissie draagt zorg voor registratie van de klachten die bij haar worden ingediend. Zij registreert (en nummert) ook de anonieme klachten.
- 16.2 Er wordt een dossier bijgehouden van de behandeling van de klacht. Het dossier bevat alle op de klacht betrekking hebbende stukken.
- 16.3 De registratie geschiedt zodanig dat de persoonlijke levenssfeer van de betrokkenen gewaarborgd is.
- 16.4 De registratie en de dossiers worden gedurende vijf jaar bewaard in het archief, tenzij klager eerder om vernietiging vraagt. De registraties zijn niet toegankelijk voor onbevoegden.
- 16.5 Meldingen, dit zijn klachten waarvan de klager uitsluitend registratie wenst en geen verdere actie, en klachten die gedurende de behandeling zijn ingetrokken, worden ook geregistreerd om te dienen als leidraad bij het verbeteren van de kwaliteit van de dienstverlening. Van meldingen wordt uitsluitend de strekking geregistreerd, zodanig dat de beklagde en de klager niet herleidbaar zijn.

ARTIKEL 17: JAARVERSLAG

- 17.1 De Klachtencommissie stelt jaarlijks op basis van de registratie een verslag op waarin zij rapport uitbrengt van de werkzaamheden die zij in het kader van de behandeling van klachten in het daaraan voorafgaande kalenderjaar heeft verricht, tenzij de Klachtencommissie geen klachten heeft behandeld. De gegevens zijn geanonimiseerd en het verslag is openbaar.

SLOTBEPALINGEN

ARTIKEL 18: KOSTEN

- 18.1 Voor de procedure van de behandeling van een klacht door de Klachtencommissie worden geen kosten in rekening gebracht aan klager en aangeklaagde.
- 18.2 De klager kan na goedkeuring van de klachtenfunctionaris van de Stichting restitutie ontvangen voor in het kader van de klachtbehandeling door hem en indien van toepassing zijn tolk of ondersteuner, gemaakte reiskosten.
- 18.3 De kosten voor het inroepen van een getuige of een vertegenwoordiger komen voor rekening van degene die ze inroept.

ARTIKEL 19: FACILITEITEN VOOR DE KLACHTENCOMMISSIE

- 19.1 Het bestuur van de Stichting draagt zorg voor de nodige faciliteiten en middelen ten behoeve van het goed functioneren van de Klachtencommissie.

- 19.2 Het bestuur van de Stichting benoemt een Ambtelijk secretaris. De Ambtelijk secretaris geeft administratieve ondersteuning aan de Klachtencommissie. Zo draagt hij zorg voor de tijdige aankondiging van vergaderingen, verspreiding van stukken onder commissieleden, klager en aangeklaagde, de in artikel 16 genoemde registratie en het in artikel 17 vermelde jaarverslag.
- 19.3 De leden van de Klachtencommissie kunnen gemaakte onkosten declareren bij de Stichting.

ARTIKEL 20: BEVOEGDHEID TOT WIJZIGEN

- 20.1 De Klachtencommissie is als adviescommissie een onderdeel van de Stichting. Alleen het bestuur is bevoegd dit reglement te wijzigen. Dit doet het bestuur na de Klachtencommissie gehoord te hebben en na instemming van de ondernemingsraad.
- 20.2 Als er in dit reglement niet voorzien is in een situatie, moet de Klachtencommissie dit voorleggen aan het bestuur die vervolgens de bevoegdheid heeft om deze leemte in te vullen op de door hem gewenste wijze.
- 20.3 De Klachtencommissie is bevoegd om zelf een huishoudelijk reglement op te stellen.

ARTIKEL 21: BEKENDMAKING

- 21.1 Het bestuur van de Stichting draagt er zorg voor dat het bestaan van het klachtenreglement op passende wijze intern als extern wordt bekendgemaakt.
- 21.2 Het bestuur van de Stichting draagt er zorg voor dat het reglement verkrijgbaar is voor degenen die erom verzoeken.

CONTACTGEGEVENS

VluchtelingenWerk Nederland
t.a.v. contactpersoon klachtenregeling
Postbus 2894
1000 CW Amsterdam
Email: klachten@vluchtelingenwerk.nl

BIJLAGE 1 TOELICHTING

INLEIDING

Een klachtenregeling dient aan een aantal voorwaarden te voldoen wil zij een waardevolle bijdrage kunnen leveren aan de kwaliteit en doelmatigheid van ons werk en de tevredenheid van alle belanghebbenden. Bij het opstellen van deze klachtenregeling zijn de volgende criteria gehanteerd:

- Bereikbaarheid en beschikbaarheid
- Laagdrempeligheid en toegankelijkheid
- Deskundigheid en bijstand
- Onafhankelijkheid en objectiviteit
- Kenbaarheid en overzichtelijkheid
- Openbaarheid
- Procedurele waarborgen
- Handhaving en sanctionering
- Evenredigheid

Waarbij tevens getracht is om de regeling zo gebruikersvriendelijk mogelijk te houden. Hieronder volgt een artikelsgewijze toelichting.

Aanvulling voor de Inburgeringscursus: Blik op Werk verzorgt het keurmerk voor organisaties die inburgeringscursussen geven. Cursisten van de inburgeringscursus die niet tevreden zijn over de afhandeling van hun klacht kunnen contact opnemen met Blik op Werk waar een onafhankelijk College van Arbitrage is ingesteld.

TOELICHTING OP DE ALGEMENE BEPALINGEN

Artikel 1: DEFINITIES

Dit artikel bevat definities van begrippen die in deze regeling gebruikt worden. Met het formuleren van deze definities is o.a. getracht te voorkomen dat de klachtenregeling niet toegankelijk is voor bepaalde soorten klachten of voor bepaalde groepen klagers.

ad 1.1:

Het begrip klager hebben we ruim opgevat. Het betreft mensen die zelf een klacht indienen over iets waar ze niet tevreden over zijn of die namens een instantie een klacht indienen over zaken waar ze ontevreden over zijn.

ad 1.2:

Het begrip klacht is ook breed gehouden, zodat niet bij voorbaat al verschillende categorieën klachten uitgesloten zijn van behandeling. De definitie van klacht kan, net als de definitie van klager, een formele drempel doen ontstaan. Deze klachtenregeling geldt voor alle soorten van klachten, zoals klachten van organisatorische, financiële, technische en relationele aard. Iedere binnengekomen klacht wordt volgens dezelfde procedure behandeld. Het zou voor de klagers onoverzichtelijk zijn als voor verschillende categorieën van klachten een andere regeling zou gelden, bovendien voorkomt het rechtsongelijkheid. Voor het indienen van een schadeclaim wordt verwezen naar de toelichting bij artikel 2.

ad 1.3:

De aangeklaagde: dit zijn niet alleen werknemers van de Stichting of personen die op vrijwillige basis of als stagiaire werkzaamheden voor de Stichting verrichten. Het kunnen ook mensen zijn die namens de Stichting in een commissie zitten. Ook op deze personen is dit klachtenreglement van toepassing. Ook de Stichting als rechtspersoon kan aangeklaagd zijn.

Ad 1.5:

Interne klachtafhandeling biedt de mogelijkheid om het probleem in een zo vroeg mogelijk stadium op te lossen. De klager beslist of interne klachtafhandeling wordt toegepast. Interne klachtafhandeling kan dus voorafgaan aan de klachtbehandeling bij de klachtencommissie.

Artikel 2: DOELSTELLINGEN

Dit artikel bevat de doelstellingen van dit klachtenreglement. We kunnen de doelstellingen vanuit verschillende perspectieven bekijken. Ten eerste de doelstellingen van de klager:

- Herstel van de geschonden vertrouwensrelatie.
- Correctie van de aangeklaagde.
- Bereiken dat andere personen niet hetzelfde overkomt.
- Oplossen van het geschil.
- Een financieel motief.

Hieruit blijkt dat genoegdoening op verschillende wijzen kan worden vervuld, financieel of emotioneel. In dit reglement is niet voor de mogelijkheid van financiële genoegdoening gekozen. De klachtencommissie is niet bevoegd om uitspraak te doen over de aansprakelijkheid voor ontstane schade. Als de klager dit als primair doel heeft, kan hij beter via de klachtenfunctionaris een verzoek hiertoe richten aan het bestuur van de Stichting. Het bestuur dient de schadeclaims te ontvangen. Het bestuur heeft namelijk bestuurdersaansprakelijkheidsverzekering en er is een bedrijfsaansprakelijkheidsverzekering afgesloten. Er kan dus wel schadevergoeding uitgekeerd worden maar dat gaat via het bestuur en de verzekeringsmaatschappij en niet via de klachtencommissie.

Ten tweede de doelstellingen van de Stichting waarvoor het reglement geldt:

- Het bieden van genoegdoening aan de klager.
- Het herstellen van de vertrouwensrelatie tussen de Stichting en de klager.
- De verbetering van de kwaliteit van het functioneren van de Stichting.

Voor een deel overlappen deze doelstellingen elkaar. In dit reglement hebben wij er voor gekozen om de drie belangrijkste doelstellingen op te nemen.

Artikel 3: GEHEIMHOUDING

Deze bepaling hebben wij opgenomen in het kader van privacy wetgeving.

Artikel 4: Interne klachtafhandeling

Dit artikel gaat over interne klachtafhandeling. Het is altijd het beste om het probleem bij de bron op te lossen. Een klacht moet niet langer voortbestaan dan nodig is en ook niet formeler worden aangepakt dan noodzakelijk. Door middel van een goede interne klachtafhandeling kunnen al veel problemen worden opgelost. Het zou het eenvoudigste zijn als iedereen die een klacht heeft een gesprek zou aangaan met degene die de klacht veroorzaakt heeft. Hierbij kan door de (vrijwillig) medewerkers, indien gewenst, de

hulp worden ingeroepen van een collega. Dit is gemakkelijker gezegd dan gedaan. Daarom is in dit reglement het middel van interne klachtafhandeling neergelegd.

Het primaire doel van interne klachtafhandeling is dat de interventie gericht is op het oplossen van het probleem dat het ongenoegen veroorzaakt. De klachtafhandelaar kan proberen tot een oplossing van het probleem te komen door te luisteren, uitpraten, begrip kweken, verontschuldigen laten aanbieden, een minnelijke schikking treffen, uitleg geven etc. Het is van groot belang dat beide partijen vertrouwen hebben in de interne klachtafhandelaar, deze staat tussen de partijen in. Daarom is het ook belangrijk dat de klachtafhandelaar autoriteit geniet. Hiermee wordt bedoeld dat de klachtafhandelaar gezag heeft ten opzichte van beide partijen. In deze fase van de klachtenopvang is autoriteit belangrijker dan onafhankelijkheid. Onafhankelijkheid weegt zwaarder naarmate de procedure formeler wordt. Bij de klachtafhandeling kan de klachtafhandelaar met zijn autoriteit bewijzen dat hij onpartijdig is. Aangezien de interne klachtafhandeling informeel is, weegt de onafhankelijkheid hier niet zo zwaar.

In lid 4 is neergelegd dat bij interne klachten de klager zich kan wenden tot de plaatsvervanger als hij van mening is dat de klachtafhandelaar niet het meest geschikte individu is om bij zijn klacht te bemiddelen. De klager dient bij de klachtenfunctionaris te motiveren waarom hij contact met de plaatsvervanger wenst.

DE KLACHTENCOMMISSIE

Artikel 5: SAMENSTELLING EN TOTSTANDKOMING

Lid 1 bepaalt dat de commissie bestaat uit tenminste 5 leden.

Lid 2 gaat over de samenstelling van de commissie. Er dient een onafhankelijk voorzitter te zijn. De voorkeur gaat uit naar iemand met een juridische achtergrond. Onafhankelijk wil zeggen: "het ontbreken van een arbeidsrechtelijke of bestuurlijke binding met de instelling c.q. beroepsorganisatie, noch het anderszins betrokken zijn bij de dienstverlening van de instelling c.q. de beroepsorganisatie". Het is niet noodzakelijk dat de hele commissie onafhankelijk is, de onafhankelijkheid hoeft niet absoluut te zijn. Het is wenselijk dat de klachtencommissie op de hoogte is van de structuur en cultuur binnen de instelling. Dit is wenselijk vanuit het oogpunt van een deskundig en grondig onderzoek van de klacht. Dat is de reden dat optioneel één van de leden een vertegenwoordiger mag zijn van de Stichting. De overige leden worden wel weer geacht onafhankelijk te zijn.

In lid 3 wordt bepaald dat het bestuur de leden van de klachtencommissie benoemt. De klachtencommissie is immers een orgaan van de Stichting.

Artikel 6: WRAKING EN VERSCHONING

Artikel 6 heeft betrekking op de onpartijdigheid. Partijdigheid is nooit helemaal uit te sluiten. Het is een subjectieve gesteldheid. Onpartijdigheid betekent in het algemeen dat men niet vooringenomen is en zich niet door persoonlijke belangen, voorkeuren of geneigdheid laat leiden. Door personen die zelf te dicht bij de klacht betrokken zijn of die in een bepaalde relatie staan tot een van de betrokken partijen uit te sluiten van deelname aan de klachtenbehandeling, is tenminste de schijn van partijdigheid voor een groot gedeelte weggenomen.

Artikel 7: ZONDER LAST EN RUGGESPRAAK

Artikel 7 bevat een waarborg voor onafhankelijkheid. Leden van de klachtencommissie nemen zonder last en ruggespraak deel aan de behandeling van de klacht in de klachtencommissie. Dat wil zeggen dat zij geen verantwoordelijkheid hoeven af te leggen aan de organisatie waarin zij werkzaam zijn over het door hen gegeven oordeel.

Artikel 8: EINDE LIDMAATSCHAP

In artikel 8 lid 1d is sprake van gewichtige redenen, die het bestuur kunnen doen besluiten een lid van zijn/haar functie te ontheffen. Het wordt aan het bestuur overgelaten om uit te maken of er sprake is van gewichtige redenen. Wel geldt natuurlijk het motivatie vereiste.

Artikel 9: TAKEN

De klachtencommissie heeft een aantal taken toebedeeld gekregen, waaronder uiteraard valt het onderzoek van de klachten waarvan zij kennis neemt. Naar aanleiding van dat onderzoek doet zij uitspraak over de gegrondheid van de klacht. Dit zijn de hoofdtaken. Zij staan in lid 1 en 2 vermeld. Verder kan de klachtencommissie advies uitbrengen aan het bestuur naar aanleiding van een bepaalde klacht of een reeks klachten. Hierin kan zij oplossingen neerleggen om deze tekortkomingen op te heffen of te verminderen. De reden waarom zij tot dit advies komt dient deugdelijk gemotiveerd te worden. Het bestuur is hier niet aan gebonden. Het is echter wel in strijd met de doelstellingen van de klachtenregeling (met name het aspect van kwaliteitsverbetering) als deze adviezen zomaar in de wind worden geslagen. Als laatste taak draagt de commissie zorg voor de uniforme registratie van de binnengekomen klachten.

Artikel 10: BEVOEGDHEDEN

De klachtencommissie krijgt in dit artikel een aantal bevoegdheden toegekend. Ze heeft deze bevoegdheden nodig om haar taken te kunnen vervullen. Er wordt bepaald dat zij de betrokken partijen mag oproepen en horen, maar ook getuigen. Verder mag zij informatie inwinnen en stukken inzien. Tot dit alles is zij bevoegd om de toedracht van de klacht te kunnen achterhalen. De klachtencommissie mag slechts stukken die niet tot de processtukken horen inzien, nadat ze toestemming heeft gekregen van klager en aangeklaagde.

Lid 2 bepaalt dat de klachtencommissie een oordeel geeft over de klacht en dat zij een advies kan geven over de te treffen maatregelen. Wat de status is van dit oordeel komt in de toelichting bij artikel 11 en 12 aan de orde.

DE KLACHT

Artikel 11: DE INDIENING

De indiening van de klacht bij de klachtencommissie dient schriftelijk te gebeuren. Dit kan gezien worden als een formele drempel, maar dat is hier gecompenseerd in lid 2. De klager kan bijstand krijgen bij het op schrift stellen van de klacht. Voor deze bijstand worden geen kosten in rekening gebracht. De bijstand kan worden belegd of verleend door de klachtenfunctionaris van de Stichting. Het bestuur dient ervoor te zorgen dat de mogelijkheid van bijstand bij het op schrift stellen van de klacht bekend wordt gemaakt bij de klagers. Hij kan dit doen door dit recht te vermelden in de ontvangstbevestiging of in de klachtfolder. In bijzondere omstandigheden mag de klacht ook mondeling ingediend worden. De klachtencommissie beslist of er sprake is van zulke omstandigheden. Als dat zo is, wordt de klacht mondeling ingediend bij de klachtencommissie.

Klager en aangeklaagde hebben beiden het recht zich gedurende de procedure te laten bijstaan. Iedereen mag dat doen, er mogen dus geen eisen gesteld worden aan de persoon die bijstand verleent, zo bepaalt lid 3.

Artikel 12: ONTVANKELIJKHEID

Niet alle klachten zullen en kunnen behandeld worden. Zo bepaalt lid 1 dat wanneer het feit waaruit de klacht voortvloeit langer dan 1 (één) jaar voor de datum van ontvangst van de klacht heeft plaatsgevonden, de klager niet ontvankelijk is in zijn klacht. Uitzonderingen op deze regel kunnen enkel en alleen door de Klachtencommissie gemaakt worden.

Lid 2 bepaalt voorts dat anonieme klachten niet in behandeling worden genomen. Deze kunnen ook niet volgens de regels behandeld worden, aangezien er dan ook geen hoor en wederhoor kan plaatsvinden. Deze klachten worden wel geregistreerd om als leidraad te dienen bij de bewaking en verbetering van de kwaliteit van de dienstverlening. Elke klacht heeft namelijk een bepaalde signaleringsfunctie.

Lid 3 bepaalt dat een klager niet ontvankelijk is wanneer hij een reeds behandelde klacht waarover geen nieuwe feiten bekend zijn geworden, voorlegt aan de klachtencommissie. Dit is bedoeld om de commissie geen dubbel werk te laten verrichten. Het is niet zinvol om de commissie zich nog eens te laten buigen over een zaak waarin zich geen nieuwe feiten hebben voorgedaan.

Lid 4 bepaalt dat de klager wel ontvankelijk is in zijn klacht als degene waarover geklaagd wordt niet meer werkzaam is bij of namens de Stichting. Deze klachten worden ook gewoon behandeld. Iemand anders zal dan gehoord worden.

Lid 5 bepaalt dat de klager niet ontvankelijk is, indien hij/zij met betrekking tot dezelfde klacht reeds een melding heeft gedaan in het kader van de Klokkeluidersregeling.

DE PROCEDURE

Artikel 13 BEHANDELING VAN DE KLACHT

Lid 1 bepaalt dat de behandeling van de klacht geschiedt door minimaal drie leden van de commissie.

In dit artikel zijn enkele procedurele waarborgen neergelegd, zoals hoor en wederhoor, de niet-lijdelijkheid, termijnstelling en recht op bijstand. Om te beginnen met de termijnen: door het stellen van termijnen in het klachtenreglement wordt rechtszekerheid geschapen voor de partijen. Zo kan een der partijen niet al te lang in onzekerheid zitten of er nog wat gebeurt met de klacht. Door het stellen van tussentijdse termijnen zal de hele procedure niet langer duren dan noodzakelijk is. Hoe zwaarder de regeling, hoe langer de tijd die ervoor uitgetrokken dient te worden. Deze klachtenregeling is een relatief lichte regeling, de procedure moet dus niet te lang duren. Er is gekozen voor een termijn van ongeveer anderhalve maand tussen de indiening van de klacht en de uitspraak. Hierin zijn de volgende termijnen verwerkt: het sturen van een ontvangstbevestiging in lid 2, het tijdstip van in behandeling nemen in lid 2, het tijdstip van inlichten aan de aangeklaagde in lid 4, de termijnen voor hoor en wederhoor. Voor het doen van de uitspraak en het bekend maken ervan bestaan nog enkele termijnen die in de volgende artikelen aan de orde komen. Door het stellen van tussentijdse termijnen kan men bewerkstelligen dat de procedure voorspoedig verloopt en dat de loop ervan voor de betrokken partijen duidelijk is.

In lid 9 wordt de openbaarheid van de stukken neergelegd. Beide partijen moeten kennis hebben kunnen nemen van alle stukken. Zo hebben ze de kans om op alle stukken een reactie te geven. De klachtencommissie zal pas een oordeel vellen nadat beide partijen alle stukken hebben gelezen.

Lid 11 bepaalt voorts dat de zittingen van de klachtencommissie niet openbaar zijn. Dit is om de privacy van de partijen te beschermen.

Lid 12 gaat over de niet lijdelijkheid van de klachtencommissie. Dat wil zeggen dat de klachtencommissie zich actief opstelt bij de klachtenbehandeling. Ze gaat actief te werk om tot een oplossing te komen. Dit uit zich onder andere in artikel 10 lid 9 dat bepaalt dat de klachtencommissie zelf getuigen kan laten oproepen. Het betekent ook dat de klachtencommissie zelf de gronden waarop de klacht is gebaseerd kan wijzigen of aanvullen. De klachtencommissie kan zelf op onderzoek uitgaan zodat zij de ware toedracht kan achterhalen. Zij kan ook stukken inzien, maar stukken die niet tot de processtukken horen kan zij slechts inzien met toestemming van de klager en de aangeklaagde.

DE UITSPRAAK

Artikel 14: DE UITSPRAAK

In lid 1 staat de duur van de procedure; deze is ongeveer anderhalve maand. Soms kan het voorkomen dat de klachtencommissie een langere termijn nodig heeft om tot een uitspraak te komen. Deze termijn mag echter met maximaal twee weken verlengd worden. Zou de procedure nog langer duren, dan zou de verhouding tussen de duur van de procedure en de zwaarte ervan uit balans zijn. De klachtencommissie dient de betrokken partijen schriftelijk op de hoogte te stellen van de verlenging van de procedure.

Lid 2 bepaalt dat er uitspraak wordt gedaan met meerderheid van stemmen. Alle stemmen tellen even zwaar.

Het resultaat van de behandeling door de klachtencommissie is een uitspraak. De commissie geeft een bindend oordeel over de gegrondheid van de klacht. Als het oordeel over de gegrondheid van de klacht niet bindend zou zijn, zou het bestaan van de mogelijkheid van klachtenbehandeling niet zoveel nut hebben en zou het bestuur dit oordeel naast zich neer kunnen leggen. De klachtencommissie heeft namelijk geen formele zeggenschap over deze organen.

Daarnaast kan de klachtencommissie een advies uitbrengen aan het bestuur over eventueel te nemen maatregelen naar aanleiding van de klacht. Het bestuur is, juridisch gezien, niet verplicht dit advies op te volgen.

Wat zijn nu de mogelijk op te leggen maatregelen? De maatregelen kunnen worden opgesplitst in twee categorieën. De eerste categorie heeft betrekking op de medewerker zelf, dit kan dus zijn: een waarschuwing, een aanbeveling of een verplichting tot het aangaan van een gesprek, een verplicht excuus, een berisping en in heel ernstige gevallen een schorsing of zelfs ontslag. Er rijst een probleem wanneer het gaat om mensen die in dienst zijn bij een andere instelling dan de Stichting, maar wel werkzaamheden verrichten namens de Stichting. Het bestuur van de Stichting kan deze personen niet ontslaan of schorsen. Het bestuur kan het bestuur van de betreffende instelling in kennis stellen van het feit dat zij geen prijs stelt op verdere samenwerking met deze persoon.

De tweede categorie maatregelen heeft betrekking op de dienstverlenende instantie, de Stichting, zelf. Deze maatregelen betreffen het aanpassen van interne richtlijnen en het ontwikkelen van nieuwe protocollen. Voornoemde maatregelen zullen voor de klager het karakter van genoegdoening hebben.

Lid 3 bepaalt dat de uitspraak deugdelijk gemotiveerd dient te worden. De motivering is de verklaring hoe en waarom de klachtencommissie tot een bepaald oordeel is gekomen. Door middel van de motivering wordt het voor partijen duidelijk waarom de klachtencommissie tot dit oordeel is gekomen. Andere zaken die in de uitspraak zouden kunnen staan zijn: een samenvatting van de klacht, samenvatting van het verweer, een verslag van de hoorzitting en de (on)gegrondheid van de klacht.

Lid 4 bepaalt dat de uitspraak binnen een week aan klager, aangeklaagde en de directieraad moet worden bekend gemaakt. Het heeft namelijk geen zin om nog langer te wachten met het bekend maken van de uitspraak. De zaak moet nu zo spoedig mogelijk tot een eind komen. De klachtencommissie zorgt ervoor dat de stukken op tijd verzonden worden.

Artikel 15: GEVOLGEN VAN DE UITSPRAAK

Lid 1 bepaalt dat de directieraad binnen 2 weken na ontvangst van de uitspraak van de klachtencommissie aan de klachtencommissie, de klager en de aangeklaagde schriftelijk mededeelt of zij de aanbevelingen inzake de op te leggen maatregelen op zal volgen of niet. Daar het slechts een advies is aan het bestuur, kan geen der partijen het bestuur houden aan de door de klachtencommissie gewenste maatregelen. Er is dus geen

handhavingsmogelijkheid. Het bestuur kan ook besluiten om het advies voor een deel tegemoet te komen door een gedeelte van de maatregelen te nemen. Soms is het echter ook niet mogelijk om een advies op te volgen, wegens bijvoorbeeld geldgebrek of gebrek aan personeel of ruimte. Dit standpunt van het bestuur wordt ook aan de klager bekend gemaakt, deze weet dan of hij met zijn klacht succes heeft gehad. Als hij namelijk alleen maar een oordeel over de gegrondheid van de klacht krijgt, weet hij nog niet of er daadwerkelijk iets met zijn klacht is gebeurd.

In lid 2 wordt bepaald dat de directieraad haar besluit om het advies van de klachtencommissie niet op te volgen deugdelijk moet motiveren.

VERSLAGLEGGING

Artikel 16: REGISTRATIE

Alle klachten die binnenkomen worden geregistreerd, dus ook de anonieme klachten zoals al eerder is vermeld. Elke klacht is een aanduiding voor een gebrek in de dienstverlening en kan worden opgevat als een gratis advies. Het is dus belangrijk dat alle klachten worden geregistreerd op een overzichtelijke wijze.

Lid 1 bepaalt dat de klachtencommissie zorg draagt voor de registratie van alle binnengekomen klachten. Als deze zijn geregistreerd, kan naar aanleiding van deze registratie ervoor gezorgd worden dat de gebreken opgelost worden en dat op deze manier de kwaliteit verbeterd wordt.

Lid 2 bepaalt dat er een dossier wordt bijgehouden van de klachtbehandeling. Het bevat alle op de klacht betrekking hebbende stukken. Er wordt gezorgd voor de juiste en noodzakelijke gegevens, zodat bij navraag omtrent de klachtenbehandeling deze gegevens nog aanwezig zijn. Bovendien is de klachtencommissie er verantwoordelijk voor dat de gegevens niet voor een ander doel worden gebruikt.

Lid 3 bepaalt dat de registratie op zodanige wijze geschiedt dat de persoonlijke levenssfeer van de betrokkenen gewaarborgd blijft. Dat wil zeggen dat de gegevens niet voor iedereen toegankelijk zijn, tenzij gewaarborgd is dat de gegevens niet tot de persoon herleidbaar zijn.

In lid 4 is de bewaartermijn van de dossiers neergelegd. Deze is vijf jaar.

In lid 5 is bepaald dat ook meldingen en ingetrokken klachten geregistreerd worden. Een melding is een klacht waarbij de klager geen verdere behandeling van de klacht wenst maar enkel registratie. Ook registratie van deze feiten kan een belangrijke bijdrage leveren aan de verbetering van de kwaliteit van het functioneren van de Stichting. Een belangrijk gevolg van een goede registratie van alle klachten is dat er uiteindelijk een uniforme omgang met klachten ontstaat wat betreft hun onderlinge vergelijkbaarheid en hun interne afhandeling.

Artikel 17: JAARVERSLAG

De commissie stelt jaarlijks een verslag op van alle binnengekomen klachten van het voorafgaande jaar en brengt hierin verslag uit over hoe ze de klachten heeft behandeld en wat haar oordeel over de klachten was. Bovendien wordt hierin vermeld wat de directieraad heeft gedaan met de aanbevelingen van de klachtencommissie.

Als de klachtencommissie in een bepaald jaar geen klachten heeft behandeld hoeft zij ook geen jaarverslag te maken.

SLOTBEPALINGEN

Artikel 18: KOSTEN

Een van de manieren om de procedure laagdrempelig te houden is dat er weinig of geen kosten aan verbonden zijn. In lid 1 is daarom bepaald dat de klachtenbehandeling door de klachtencommissie kosteloos is. Kosten kunnen altijd gedeclareerd worden, ook als de klacht niet gegrond verklaard wordt. Te declareren kosten zijn reiskosten, ook die voor de begeleider/tolk. Dit om de drempel voor het indienen van een klacht zo laag mogelijk te houden.

Artikel 19: FACILITEITEN VOOR DE KLACHTENCOMMISSIE

Daar de klachtencommissie een onderdeel van de Stichting is moet het bestuur ook zorg dragen voor de faciliteiten om het functioneren van de commissie mogelijk te maken. Onder faciliteiten worden verstaan ruimten waar de zittingen en vergaderingen van de klachtencommissie plaats kunnen vinden en benodigde materialen zoals computers, schrijfmateriaal etc.

Leden van de klachtencommissie die onkosten hebben vanwege hun werkzaamheden voor de klachtencommissie, kunnen gemaakte kosten declareren, indien het bestuur daartoe besloten heeft.

Artikel 20: BEVOEGDHEID TOT WIJZIGEN

Het reglement is opgesteld door het bestuur en niet door de klachtencommissie. Hierdoor ligt de bevoegdheid om het reglement te wijzigen bij het bestuur.

In lid 2 wordt bepaald dat bij het bestaan van leemtes in de klachtenregeling de klachtencommissie deze voorlegt aan het bestuur, dat immers de bevoegdheid heeft om de regeling te wijzigen.

In lid 3 wordt tenslotte bepaald dat de klachtencommissie bevoegd is om een huishoudelijk reglement op te stellen. In dit reglement kan de klachtencommissie de onderlinge taakverdeling vastleggen.

Artikel 21: BEKENDMAKING

Het bestuur moet ervoor zorgen dat de klachtenregeling bekend wordt gemaakt. De Stichting heeft niets aan een regeling als er geen gebruik van wordt gemaakt omdat het bestaan ervan niet bekend is. De bekendmaking moet zowel intern als extern geschieden. Externe bekendmaking kan gebeuren door middel van een klachtfolder. Ook kan van het bestaan van een klachtenregeling melding worden gemaakt bij het eerste contact met belanghebbenden of bij het indienen van de klacht. De regeling kan ter inzage worden gelegd, bij de balie of in een spreekkamer.

In lid 2 wordt nog bepaald dat het reglement verkrijgbaar is voor degene die erom vraagt. Het reglement wordt gratis verstrekt.