



Klachtenregeling Stichting Defenders in Dordrecht

Hoofdstuk 1 – Algemeen

1.1

Iedere natuurlijke persoon heeft vanuit zijn of haar hoedanigheid van betrokkene bij de activiteiten van Defenders in Dordrecht (DiD) het recht om een klacht in te dienen met betrekking tot een gedraging van een andere persoon, verricht in zijn of haar hoedanigheid van medewerker van of betrokkene bij DiD.

1.2

Het bestuur draagt zorg voor de aanwijzing van een vertrouwenspersoon, tot wie personen die een (mogelijke) klacht hebben zich in voorkomende gevallen kunnen wenden. De vertrouwenspersoon kan de klager doorverwijzen naar het bestuur en zo nodig bijstand verlenen bij het indienen van een klacht bij het bestuur.

Hoofdstuk 2 - Procedurele bepalingen

De klacht

2.1

Klachten worden schriftelijk ingediend bij het bestuur van DiD. Indien de klacht betrekking heeft op een gedraging van één of meerdere bestuurslid/leden, wordt de klacht ingediend bij de vertrouwenspersoon, welke in dat geval tevens als klachtenfunctionaris optreedt. De bevoegdheden welke het bestuur in het kader van de toepassing van deze regeling toekomen, komen in dat geval toe aan de vertrouwenspersoon.

2.2

De schriftelijke klacht wordt door de klager ondertekend en bevat naast de dagtekening tenminste een omschrijving van de gedraging waarover wordt geklaagd, alsmede naam en adres van de klager.

2.2.1.

Indien niet is voldaan aan de eisen onder 2.2 stelt het bestuur klager in de gelegenheid het verzuim binnen 2 weken te herstellen, bij gebreke waarvan de klacht niet-ontvankelijk kan worden verklaard.

2.3

Het bestuur bevestigt de ontvangst van de klacht binnen 5 werkdagen en stelt klager op de hoogte van de termijn waarbinnen de klacht zal worden behandeld.

2.4

Het bestuur is niet verplicht een klacht te behandelen indien:

- Door klager met betrekking tot hetzelfde incident reeds eerder een klacht is ingediend en deze inmiddels is afgehandeld;
- De klacht niet ziet op een gedraging als bedoeld in artikel 1.1. van deze regeling;
- Klager geen rechtens te respecteren belang heeft bij de behandeling van de klacht.

2.5

Het bestuur zendt een afschrift van de klacht aan beklagde, voorzien van een uitnodiging om binnen een door het bestuur te stellen termijn een schriftelijke reactie op de klacht in te dienen bij het bestuur.

2.6

Er wordt naar gestreefd zo spoedig mogelijk een minnelijke oplossing voor de klacht te vinden. Het bestuur is niet verplicht verdere toepassing te geven aan deze regeling nadat klager heeft aangegeven dat het geschil naar tevredenheid is opgelost.

De hoorzitting

2.7

Tenzij de klacht niet-ontvankelijk of kennelijk ongegrond wordt verklaard, of klager heeft aangegeven af te zien van het recht te worden gehoord, draagt het bestuur zorg voor een mondelinge behandeling van de klacht tijdens een hoorzitting op de wijze als hieronder bepaald.

2.7.1

De hoorzitting is niet openbaar.

2.7.2.

De hoorzitting vindt plaats ten overstaan van tenminste twee leden van het bestuur, in beginsel binnen 4 weken na ontvangst van de klacht. Klager en beklagde ontvangen een uitnodiging om ter zitting te verschijnen.

2.7.3.

Klager en beklagde worden in elkaars aanwezigheid gehoord. Het bestuur kan, uitsluitend op expliciet verzoek van de klager, besluiten dat het horen van partijen buiten elkaars aanwezigheid plaatsvindt, doch uitsluitend op basis van dringende redenen, gelegen in de aard van de klacht, de persoon van de klager of de omstandigheden van het geval. Beklaagde wordt in dat geval ook in de gelegenheid gesteld zijn zienswijze op het verzoek kenbaar te maken. Het bestuur stelt partijen zo spoedig mogelijk op de hoogte van de beslissing op het verzoek.

2.7.4.

Het bestuur kan, al dan niet op verzoek van één van de partijen, bepalen dat de vertrouwenspersoon bij de hoorzitting aanwezig is.

2.7.5.

Van het horen van de klager kan worden afgezien indien deze heeft verklaard geen gebruik te willen maken van het recht te worden gehoord.

2.7.6.

Van de hoorzitting wordt een schriftelijk verslag gemaakt. Het verslag bevat:

- a. de namen en de functie van de aanwezigen;
- b. een zakelijke weergave van hetgeen door betrokken partijen naar voren is gebracht.

Het verslag wordt ondertekend door de voorzitter en de secretaris. Een afschrift van het verslag wordt aan de klager en beklagde toegezonden.

Hoofdstuk 3 - Beslissing op de klacht

3.1

Binnen vier weken na de hoorzitting deelt het bestuur van de stichting aan de klager en de beklagde schriftelijk gemotiveerd mede of hij de klacht gegrond acht. Bij gegrondverklaring deelt het bestuur mede of er naar aanleiding van de gegronde klacht maatregelen worden genomen en zo ja welke.

3.1.1. Deze termijn kan met ten hoogste vier weken worden verlengd. Deze verlenging meldt het bestuur van de stichting met redenen omkleed aan de klager en de beklagde.

3.1.2. Indien de klacht door het bestuur of de vertrouwenspersoon ongegrond wordt verklaard, kan het bestuur van de stichting op verzoek van en in overleg met de beklagde in een passende rehabilitatie voorzien.

Hoofdstuk 4 - Slotbepalingen

Openbaarheid

4.1.

Het bestuur van de stichting verzorgt vertaling van deze regeling in het Engels en eventueel andere talen.

4.2.

Het bestuur van de stichting stelt alle belanghebbenden op de hoogte van het bestaan van deze regeling.

Evaluatie

4.3

De regeling wordt binnen een jaar na inwerkingtreding door het bestuur van de stichting, en de vertrouwenspersoon geëvalueerd. Van deze evaluatie wordt een schriftelijk verslag gemaakt.

Wijziging van het reglement

4.4

Deze regeling kan uitsluitend door het bestuur van de stichting worden gewijzigd of ingetrokken met inachtneming van de vigerende bepalingen. Het bestuur blijft te allen tijde bij uitsluiting bevoegd.

Aldus vastgesteld door het bestuur van de stichting Defenders in Dordrecht op 10 februari 2016.
