

Klachtenreglement Weekendtref

Het bestuur van de stichting Cliënten Contact Eemland te Amersfoort

Overwegende

Dat het bestuur zorgvuldig wenst om te gaan met bezoekers en vrijwilligers van de Weekendtref te Amersfoort

Dat tot een zorgvuldige omgang behoort dat bezoekers en vrijwilligers hun onvrede over gedragingen binnen de Weekendtref voor kunnen leggen aan een klachtencommissie

Dat het de voorkeur verdient dat bezoekers en vrijwilligers hun onvrede voorleggen aan de coördinator of het bestuur van de Weekendtref zodat informeel naar mogelijkheden kan worden gezocht om de onvrede op te heffen

Dat deze informele bemiddeling niet in alle gevallen de onvrede van klager volledig zal opheffen

Stelt het volgende reglement voor de Weekendtref vast.

Artikel 1 Begripsbepalingen

Bestuur	het bestuur van de stichting Cliënten Contact Eemland verantwoordelijk voor de Weekendtref te Amersfoort
Bezoeker	de persoon die (de activiteiten van) Weekendtref bezoekt
Coördinator	de door het bestuur benoemde beroepskracht die tot taak heeft om de activiteiten van Weekendtref te organiseren en de taken van de vrijwilligers te regelen en toe te wijzen.
Gedraging	Ieder handelen of nalaten in verband met (de activiteiten van) de Weekendtref, daaronder mede verstaan het nemen van een besluit, gericht op een of meer individuele personen.
Klacht	een schriftelijke uiting van onvrede over een gedraging van een bestuurslid, de coördinator, een vrijwilliger of een bezoeker, gericht aan de Klachtencommissie.
Klager	de vrijwilliger of bezoeker die een klacht indient of heeft ingediend bij de Klachtencommissie
Klachtencommissie	de onafhankelijke commissie die tot taak heeft klachten te onderzoeken en tot een oordeel daarover te komen.
Vrijwilliger	de persoon die in opdracht van het bestuur of de coördinator een of meer taken binnen de Weekendtref uitvoert.

Artikel 2 De Klachtencommissie

1. De Klachtencommissie heeft tot taak om klachten te onderzoeken en tot een oordeel daarover te komen.
2. De Klachtencommissie bestaat uit drie leden: een voorzitter, een secretaris en een lid.
3. De leden van de Klachtencommissie worden voor drie jaar benoemd door het bestuur, met de mogelijkheid van verlenging van deze termijn telkens voor drie jaar.

4. De voorzitter en het lid zijn niet als bestuurder, vrijwilliger, bezoeker of coördinator of anderszins betrokken bij de Weekendtreff. De secretaris is zo mogelijk als bezoeker of vrijwilliger betrokken bij Weekendtreff, doch niet als bestuurder of coördinator.

Artikel 3 Het indienen van een klacht

1. Iedere bezoeker en vrijwilliger kan een schriftelijke klacht indienen bij de Klachtencommissie over een gedraging van een bestuurslid, de coördinator, een vrijwilliger of een bezoeker.
2. De gedraging dient verband te houden met (de activiteiten van) de Weekendtreff en moet hebben plaatsgevonden in aanwezigheid van de klager, of indien dit niet het geval is, direct op hem betrekking hebben.
3. Een klacht kan worden ingediend tot uiterlijk een maand nadat de bemiddeling zoals bedoeld in artikel 4 van dit reglement is afgerond. Heeft geen bemiddeling plaatsgevonden dan dient de klacht te worden ingediend uiterlijk een maand nadat de gedraging heeft plaatsgevonden, of nadat de klager er kennis van heeft genomen.
4. De Klachtencommissie kan, in afwijking van het bepaalde in lid 3, een klacht toch in behandeling nemen indien het overschrijden van de klachttermijn in redelijkheid niet aan klager kan worden toegerekend.

Artikel 4 Voorafgaande bemiddeling

1. Een klacht kan pas door de Klachtencommissie in behandeling worden genomen nadat de klager zijn onvrede heeft besproken met de coördinator of een bestuurslid, die vervolgens tracht de onvrede door middel van informele bemiddeling weg te nemen.
2. Betreft de klacht een gedraging van een bestuurslid of van de coördinator, dan bespreekt de klager zijn onvrede met een lid van het bestuur op wie de klacht geen betrekking heeft.
3. Is de klager van mening dat de bestuursleden te nauw zijn betrokken bij de klacht zoals bedoeld in lid 2 van dit artikel, dan kan hij zich met zijn klacht rechtstreeks tot de Klachtencommissie wenden.

Artikel 5 Klachtbehandeling

1. De Klachtencommissie stelt, voordat zij de klacht onderzoekt, eerst vast of de klacht ontvankelijk is en door haar behandeld kan worden.
2. Is de klacht niet ontvankelijk dan laat de Klachtencommissie dit binnen veertien dagen na ontvangst van de klacht schriftelijk en gemotiveerd aan de klager en aan degene waarover geklaagd wordt weten.
3. Acht de Klachtencommissie de klacht ontvankelijk, dan onderzoekt zij de klacht en vraagt zij zonodig relevante stukken op.
4. De Klachtencommissie hoort, uiterlijk binnen een maand na ontvangst van de klacht, zo mogelijk in elkaars aanwezigheid, de klager, de persoon over wiens gedragingen wordt geklaagd en zonodig andere betrokkenen zonder wiens verklaring de Klachtencommissie niet tot een oordeel over de klacht kan komen.

Artikel 6 Oordeel van de Klachtencommissie

1. Uiterlijk veertien dagen na de hoorzitting komt de Klachtencommissie met een schriftelijk en gemotiveerd oordeel over de klacht. De Klachtencommissie geeft in haar oordeel aan of zij de klacht gegrond, ongegrond of ten dele gegrond acht.
2. Zonodig doet de Klachtencommissie in haar oordeel ook een of meer aanbevelingen aan het bestuur die er op zijn gericht soortgelijke klachten in de toekomst te voorkomen.
3. Het oordeel van de Klachtencommissie heeft de vorm van een advies aan het bestuur.
4. De Klachtencommissie zendt haar oordeel aan: de klager, degene over wiens gedraging wordt geklaagd en het bestuur.

Artikel 7 De reactie van het bestuur

1. Binnen veertien dagen na ontvangst van het oordeel van de Klachtencommissie laat het bestuur klager schriftelijk en gemotiveerd weten of het bestuur het oordeel en de mogelijke aanbevelingen van de Klachtencommissie overneemt.
2. Het bestuur zendt zijn reactie aan de klager, degene over wiens gedraging is geklaagd en aan de Klachtencommissie.

Artikel 8 Slotbepalingen

1. Dit reglement treedt in werking op
2. Dit reglement kan worden aangehaald als 'Klachtenreglement stichting Weekendtref'
3. Dit reglement kan worden gewijzigd of ingetrokken door het bestuur.

Amersfoort,