

**"Reglement op de behandeling van klachten
Stichting Ouderen Samen 2014"**

Hoofdstuk 1 Begrips- en algemene bepalingen

Artikel 1.1 Begripsomschrijvingen

In deze regeling wordt verstaan onder:

1. klacht: een uiting van ongenoegen over de wijze waarop een lid van het bestuur of een vrijwilliger van de stichting zich in een bepaalde aangelegenheid jegens een natuurlijke of een rechtspersoon heeft gedragen;
2. klager: elke natuurlijke persoon of rechtspersoon, die een mondeling of schriftelijke klacht indient;
3. gedraging: het in een bepaalde aangelegenheid jegens een natuurlijk persoon of
4. rechtspersoon handelen of nalaten;
5. klachtbehandelaar: degene die door het bestuur van de stichting is aangewezen de klacht intern te behandelen;
6. klachtencoördinator: de persoon die door het bestuur van de stichting is belast met de coördinatie van de behandeling van klachten; de klachtencoördinator bewaakt de voortgang van de procedure en de naleving van de wettelijke spelregels.

Artikel 1.2 Algemene bepalingen

1. Een ieder heeft het recht om over de wijze waarop een lid van het bestuur of een bij de stichting aangesloten vrijwilliger zich in een bepaalde aangelegenheid jegens hem of een ander heeft gedragen een klacht in te dienen bij het bestuur van de stichting.
2. Een gedraging van de personen, bedoeld in artikel 1.1 onder c, wordt toegerekend aan het bestuur van de stichting;
3. Het bestuur draagt zorg voor een behoorlijke behandeling van mondelinge en schriftelijke klachten.
4. Mondelinge klachten worden in principe mondeling afgedaan. Wordt de klacht niet tot tevredenheid van klager afgedaan, dan wordt de klager op de mogelijkheid gewezen van schriftelijke klachtbehandeling.
5. Zodra naar tevredenheid van klager aan zijn klacht is tegemoet gekomen, vervalt de verplichting tot verdere behandeling van de klacht. Bij een schriftelijke klacht wordt dit schriftelijk aan de klager en aan degene over wie werd geklaagd, bevestigd.

Hoofdstuk 2 Behandeling schriftelijke klachten

Artikel 2.1 Indiening

1. Een klacht kan schriftelijk met behulp van een door het bestuur vastgesteld formulier worden ingediend en kan tevens worden ingediend via het klachtenformulier op de website van Ouderen Samen.
2. De klacht dient bij voorkeur zo spoedig mogelijk, doch uiterlijk binnen drie maanden nadat de gedraging heeft plaatsgevonden, te worden ingediend.
3. De klacht dient schriftelijk en ondertekend te worden ingediend en bevat:
 - a. de naam en het adres van de indiener;
 - b. de dagtekening;
 - c. een omschrijving van de gebeurtenis, het handelen of nalaten waarop de klacht betrekking heeft;
 - d. de datum waarop de beklagde gedraging heeft plaatsgevonden of de klacht is ontstaan;
 - e. de vermelding van het lid van het bestuur of de naam van de vrijwilliger tegen wie de klacht is gericht;
 - f. de reden van de klacht.

Artikel 2.2 Registratie

1. De klachtcoördinator registreert de klacht en legt deze voor aan degene die door het bestuur is aangewezen om de klacht te behandelen.
2. Een mondeling ingediende klacht wordt door de klachtcoördinator op schrift gesteld, indien klager daar nadrukkelijk om verzoekt, en ter ondertekening aan de klager voorgelegd, ter bevestiging van de juiste notering van de klacht.
3. De op schrift gestelde klacht, als bedoeld in lid 2, wordt behandeld als een schriftelijk ingediende klacht.

Artikel 2.3 Ontvangstbevestiging

1. De klachtcoördinator bevestigt namens het bestuur de ontvangst van een klacht
2. terstond schriftelijk aan de klager;
3. De ontvangstbevestiging bevat informatie over degene die de klacht behandelt en over
4. het vervolg van de klachtenbehandeling.
5. Degene die door het bestuur is aangewezen de klacht te behandelen, zendt degene op wiens gedraging de klacht betrekking heeft, een afschrift van de klacht, de daarbij behorende stukken en de ontvangstbevestiging van de klacht toe.

Artikel 2.4 De klachtbehandelaar en advisering over de klacht

1. Een klacht wordt behandeld door:
 - a. de voorzitter van het project indien het betreft een gedraging van een vrijwilliger die in het kader van het betreffende project werkzaam is;

- b. de voorzitter van het bestuur van de stichting indien het een gedraging van een projectvoorzitter betreft;
 - c. de voorzitter van het bestuur van de stichting indien het een gedraging van een lid van het bestuur betreft;
 - d. de vicevoorzitter van het bestuur indien het een gedraging van de voorzitter van het bestuur betreft;
2. Indien de klachtbehandelaar bij de gedraging, waarop de klacht betrekking heeft, op enigerlei wijze betrokken is geweest, wijst het bestuur van de stichting een andere klachtenbehandelaar aan.
 3. De klachtenbehandelaar is bevoegd over de klacht aan het bestuur te adviseren.

Artikel 2.5 Vereisten voor het in behandeling nemen van een klacht

1. Een klacht wordt niet in behandeling genomen indien:
 - a. niet is voldaan aan de vereisten in artikel 2.1, tweede lid en derde lid, en klager de voor de behandeling vereiste gegevens niet binnen veertien dagen heeft verstrekt nadat hij op deze tekortkoming is gewezen;
 - b. deze een gedraging betreft die reeds eerder met inachtneming van deze verordening is behandeld;
 - c. het belang van de klager of het gewicht van de gedraging kennelijk onvoldoende is;
 - d. ten van een gedraging die nauw samenhangt met het onderwerp van de klacht een procedure aanhangig is bij een rechterlijke instantie.
2. De klachtencoördinator bekijkt of de klacht aan de vereisten van lid 1 voldoet. Voldoet de klacht niet aan deze vereisten, dan kan het bestuur besluiten de klacht niet te behandelen.
3. Van het niet in behandeling nemen van de klacht wordt de klager zo spoedig mogelijk doch uiterlijk binnen vier weken na ontvangst van de klacht schriftelijk in kennis gesteld onder vermelding van de redenen daarvan.
4. Degene op wiens gedraging de klacht betrekking heeft ontvangt een afschrift van deze schriftelijke in kennisstelling.

Artikel 2.6 Onderzoek en horen

1. De klachtenbehandelaar stelt de klager en degene op wiens gedraging de klacht
2. betrekking heeft in de gelegenheid om te worden gehoord.
3. Ter voorbereiding van de hoorzitting verricht de klachtenbehandelaar de volgende
4. activiteiten:
 - a. het toezenden van een uitnodiging aan de klager en aan degene op wiens gedraging de klacht betrekking heeft;
 - b. het samenstellen van een dossier;
 - c. het terinzage leggen van het dossier, voorafgaande aan het horen;

- d. het in de gelegenheid stellen van de klager en degene op wiens gedraging de klacht betrekking heeft om aanvullende stukken in te dienen;
5. Het horen vindt plaats in gezamenlijke aanwezigheid van de klager en degene op wiens gedraging de klacht betrekking heeft, tenzij een der partijen zich tegen horen in elkaars aanwezigheid verzet.
6. Partijen ter hoorzitting kunnen zich tijdens het horen laten bijstaan door een gemachtigde.
7. De klachtenbehandelaar stelt een verslag van de hoorzitting op.
8. Van deze procedure van hoor en wederhoor kan worden afgezien indien de klacht kennelijk ongegrond is dan wel indien de klager heeft verklaard geen gebruik te willen maken van het recht te worden gehoord.

Artikel 2.7 Uitbrengen van het advies en beslissing

1. De klachtbehandelaar brengt, onder medezending van het verslag van de hoorzitting,
2. advies uit aan het bestuur.
3. Het bestuur neemt op basis van het uitgebracht advies binnen zes weken na ontvangst van de klacht een beslissing over de klacht.
4. Indien het bestuursorgaan niet akkoord gaat met het advies van de klachtenbehandelaar, motiveert het bestuursorgaan in zijn beslissing waarom het advies niet wordt gevolgd.
5. Het bestuur stelt de klager en degene tegen wie de klacht is gericht schriftelijk en gemotiveerd in kennis van de beslissing op de klacht alsmede van de eventuele conclusies die er aan verbonden zijn. De klachtencoördinator ontvangt hiervan een afschrift.
6. Indien de klacht niet binnen een termijn van zes weken kan worden afgedaan, kan de afdoening voor ten hoogste vier weken worden verdaagd. Van de verdaging wordt schriftelijk onder vermelding van de reden mededeling gedaan aan de klager en aan degene op wiens gedraging de klacht betrekking heeft. De klachtencoördinator ontvangt hiervan een afschrift.

Hoofdstuk 3 Slotbepalingen

Artikel 3.1 Inwerkingtreding

Dit reglement treedt in werking op een nader door het bestuur te bepalen tijdstip.

Artikel 3.2 Citeertitel

Dit reglement kan worden aangehaald als "Klachtenregeling Ouderen Samen 2014".

Ondertekening

Aldus besloten op 20 oktober 2014.

Het bestuur van de Stichting Ouderen Samen,

De voorzitter

De secretaris,

J. Heessels

J.A. Jager