

## KLACHTENREGLEMENT INFORMATIESTEUNPUNT

### ARTIKEL 1 DEFINITIES

In dit reglement wordt verstaan onder:

**Klager:**

Iedere klant of (vrijwillige) medewerker die een klacht kenbaar maakt met de bedoeling dat de klachtencommissie hierover een uitspraak doet.

**Aangeklaagde:**

De Stichting, (vrijwillige) werknemer of klant tegen wie de klacht gericht is.

**Klacht:**

Op schrift gestelde uiting van ongenoegen met betrekking tot de gang van zaken binnen de Stichting (o.a. dienstverlening).

**Bemiddelaar:**

Deze persoon is het aanspreekpunt voor het minnelijke traject. Zowel de Doke Toussaint Raven, Oets Blommaert als Betty Weijermars kunnen deze rol vervullen.

**Commissie:** De klachtencommissie bestaat uit tenminste twee leden die door het bestuur worden benoemd, t.w. Bé Wildeboer en Martien Luijcks.

Desgewenst kan daar op voordracht van de klager een derde persoon aan worden toegevoegd. Deze persoon dient van onbesproken bedrag te zijn en welwillend tegenover de organisatie te staan. Deze wordt door het bestuur als lid van de commissie benoemd.

### ARTIKEL 2 VERJARING

De klacht dient betrekking te hebben op een gebeurtenis die maximaal een jaar voor de datum van de melding heeft plaatsgebonden.

### ARTIKEL 3 INSTELLING KLACHTENCOMMISSIE

De klachtencommissie is ingesteld door het bestuur van de Stichting ISP.

### ARTIKEL 4 GEHEIMHOUDING

De leden van de klachtencommissie zijn gehouden vertrouwelijk om te gaan met datgene wat zij horen en zijn verplicht dit geheim te houden, ook als zij geen lid meer zijn van de klachtencommissie.

### ARTIKEL 5 MINNELIJKE PROCEDURE

In eerste instantie kan men binnen 4 weken na de concrete gebeurtenis, mondeling bezwaar indienen bij een van de bemiddelaars. Deze gaat het gesprek aan met de klager en aangeklaagde.

- a. Horen van de klager
- b. Horen van diegene die aangeklaagd is
- c. Bemiddelingsgesprek tussen klager en aangeklaagde

Hiervan wordt een verslag gemaakt door de betreffende bemiddelaar. Deze procedure wordt binnen 4 weken afgerond. Mocht men het hierbij niet eens worden, dan kan men de formele procedure starten.

### ARTIKEL 6 FORMELE PROCEDURE

- A. Klachten dienen door de klager schriftelijk en ondertekend binnen 1 maand na afronding van de minnelijke periode te worden ingediend bij het bestuur van het ISP.
- B. De klacht bevat tenminste: de naam van de klager, de naam van de aangeklaagde, de datum en een omschrijving van de klacht. Na ontvangst van de klacht, ontvangt de klager binnen 14 dagen een schriftelijke bevestiging dat de klacht in behandeling is genomen en wanneer de klacht zal worden behandeld.
- C. De klager wordt dan in de gelegenheid gesteld zijn klacht mondeling toe te lichten. Van deze toelichting wordt een verslag gemaakt.
- D. De aangeklaagde wordt daarna in de gelegenheid gesteld op de klacht en de toelichting te reageren. Ook hiervan wordt een verslag gemaakt.
- E. De verslagen worden binnen een periode van 4 weken na behandeling van de formele klacht zowel aan de klager als diegene waarop de klacht betrekking heeft toegezonden. Zowel de klager als aangeklaagde hebben het recht hierop binnen twee weken te reageren.

### ARTIKEL 7 BESLISSINGEN

Binnen drie maanden na ontvangst van de klacht formuleert de klachtencommissie een advies aan het bestuur. Het bestuur beslist hierop over de klacht.

### ARTIKEL 8 AFRONDING

Indien de behandeling via dit klachtenreglement in al zijn vormen (artikel 1 t/m 7), de klager niet tevreden stelt, kan deze beroep doen op de klachtencommissie van de Landelijke federatie ongebonden schilvoorzieningen (Lfos).