

KLACHTENREGELING

ARTIKEL 1 – BEGRIPSBEPALING

In deze regeling wordt verstaan onder:

- a. klacht: een klacht in het kader van deze regeling is iedere mondelinge of schriftelijke uiting van onvrede door of namens een klager inzake de dienstverlening/werkwijze van Stichting Wemos in het algemeen of inzake het handelen of nalaten van individuele Wemos medewerkers, Wemos directie of Wemos bestuurders, welke niet na een enkele toelichting of onmiddellijke correctie wordt verholpen.
- b. klager: elke externe natuurlijke of rechtspersoon die een klaagschrift indient.
- c. klachtencoördinator: de teamleider communicatie, de bureaucoördinator en/of eventueel de directeur van Wemos treden op als klachtencoördinatoren.

ARTIKEL 2 – DOELSTELLINGEN

Deze klachtenregeling geeft aan hoe om te gaan met alle klachten die bij Stichting Wemos binnenkomen.

Daarbij gelden voor de klachtenregeling de volgende doelstellingen:

- Betrokken medewerkers handelen klachten af op een vooraf vastgestelde eenduidige wijze
- De servicegraad naar donateurs, klanten en andere belanghebbenden is zo hoog mogelijk
- Bestuur, directie en medewerkers krijgen inzicht in aantal, aard en ernst van de klachten
- Zonodig verbeteren van interne werkprocessen

ARTIKEL 3 – UITGANGSPUNTEN

De volgende uitgangspunten liggen ten grondslag aan de klachtenregeling:

- de klachtenregeling is voor de klager laagdrempelig en kosteloos;
- persoonlijke gegevens over de klager en aangeklaagde worden zorgvuldig en vertrouwelijk behandeld en geregistreerd;
- de klachtencoördinator doet geen uitspraak over aansprakelijkheid.

ARTIKEL 4 – WIE KAN EEN KLACHT INDIENEN

Elke externe natuurlijke of rechtspersoon.

ARTIKEL 5 – REGISTRATIE KLACHT EN ONTVANGSTBEVESTIGING

1. Een klacht kan op diverse manieren worden geuit: via een brief, een e-mail, per telefoon of in een persoonlijk gesprek met een medewerker;
2. De klacht dient binnen één werkweek na binnenkomst door de secretariaatsmedewerker geregistreerd te worden in de klachtenmap. Indien de klacht via een andere medewerker binnenkomt, dient deze ervoor zorg te dragen dat de registratie van de klacht gedaan wordt. De registratie bevat tenminste:
 - a) naam en adres van de klager;
 - b) de datum van de klacht;
 - c) een omschrijving van de gedraging of situatie waartegen de klacht zich richt;
 - d) de reden waarom de klager bezwaar heeft tegen de gedraging of situatie.
3. De registratie van de klacht dient zo veel mogelijk de bewoordingen van de klager weer te geven.
4. Het Wemos secretariaat draagt binnen één werkweek zorg voor de schriftelijke bevestiging van de ontvangst van de klacht. In de ontvangstbevestiging wordt informatie over de klachtprocedure, de naam van de behandelaar van de klacht en de termijn van behandeling van de klacht verstrekt.

ARTIKEL 6 – TERMIJN VAN BEHANDELING

1. De betrokken klachtencoördinator handelt de klacht af binnen zes weken na ontvangst van de klacht.
2. De betrokken klachtencoördinator kan de behandeling voor ten hoogste 4 weken verdagen. Van de verdaging wordt schriftelijk mededeling gedaan aan de klager en aan degene op wie de klacht betrekking heeft.

ARTIKEL 7 – KLACHTBEHANDELING

1. De behandeling van de klacht geschiedt door de betrokken klachtencoördinator. Indien de klacht betrekking heeft op een gedraging van de klachtencoördinator, geschiedt de behandeling door de directeur van Wemos of door de leidinggevende van de klachtencoördinator.
2. De teamleider communicatie behandelt in haar/zijn hoedanigheid van klachtencoördinator klachten die betrekking hebben op fondsenwerving en voorlichting.
3. De directeur behandelt in haar/zijn hoedanigheid van klachtencoördinator klachten die betrekking hebben op projecten en projecthouders.
4. De bureaucoördinator behandelt in haar/zijn hoedanigheid van klachtencoördinator klachten die betrekking hebben op financiële transacties.

ARTIKEL 8 – ONDERZOEK EN HOREN

1. Naar aanleiding van de klacht wordt door de in art. 6 van deze regeling genoemde personen een onderzoek ingesteld naar de feitelijke toedracht van de gedraging waarop de klacht betrekking heeft.
2. De klager en degene waarop de klacht betrekking heeft, worden in de gelegenheid gesteld te worden gehoord door de klachtencoördinator. Om de neutraliteit van de verslaglegging te waarborgen zal hier tevens een medewerker van het Wemos secretariaat bij aanwezig zijn.
3. Van het horen van de klager en degene waarop de klacht betrekking heeft, kan worden afgezien indien zij hebben verklaard geen gebruik te willen maken van het recht te worden gehoord.
4. Om te zorgen voor een neutrale verslaglegging zal van het horen een verslag worden gemaakt door een vertegenwoordiger van het Wemos secretariaat. Dit verslag wordt toegezonden aan de directeur van Wemos, de klager en de klachtencoördinator. Een afschrift van dit verslag wordt opgenomen in het klachtenregister. Betreft de klacht een gedraging van de directeur dan wordt een afschrift van dit verslag toegezonden aan het bestuur van Wemos, t.a.v. de secretaris.

ARTIKEL 9 – OORDEELVORMING

De directeur neemt kennis van de bevindingen uit het onderzoek en het verslag en vormt zich een oordeel. Betreft de klacht een gedraging van de directeur, dan zal het oordeel gevormd worden door de voorzitter tezamen met de secretaris of penningmeester van het bestuur van Wemos. Betreft de klacht een gedraging van een bestuurslid, dan zal het oordeel gevormd worden door de overige leden van het bestuur.

ARTIKEL 10 – MEDEDELING OORDEEL

1. De klachtencoördinator stelt de klager schriftelijk en gemotiveerd in kennis van het oordeel dat is gevormd op basis van de bevindingen van het onderzoek naar de klacht en de eventuele conclusies die daaraan verbonden worden. Het verslag van het horen als bedoeld in art. 8 wordt bij het oordeel gevoegd. Degene op wiens gedraging de klacht betrekking heeft, eventueel zijn leidinggevende en eventuele anderen die bij het onderzoek zijn betrokken, krijgen een afschrift toegezonden.
2. Indien de klager niet tevreden is over de afhandeling van haar/zijn klacht, dan kan de klager zich wenden tot de het bestuur van Wemos t.a.v. de secretaris. Het bestuur zal toetsen of het afhandelen van de klachtenprocedure op de juiste wijze is geschied.

ARTIKEL 11 – REGISTRATIE OORDEEL IN KLACHTENREGISTER

Alle oordelen van behandelde klachten worden geregistreerd in het klachtenregister. Het Wemos secretariaat, ten kantore van Wemos, houdt dit register bij.

ARTIKEL 12 – STOPZETTING PROCEDURE

1. Een klacht wordt niet verder in behandeling genomen als deze door klager wordt ingetrokken, dan wel indien na bemiddeling en/of na overleg met de klager blijkt dat bij de klager geen behoefte aan verdere behandeling bestaat.
2. De klager behoudt in alle gevallen de mogelijkheid zich te wenden to een andere daartoe geëigende (externe) instantie, zoals de Burgerlijke rechter, de Administratieve rechter of de Strafrechter.
3. Als de klacht door een externe instantie, zoals bedoeld in lid 2, in behandeling wordt genomen, bepaalt de klachtencoördinator in overleg met de klager of en voor welke onderdelen de klacht daarnaast nog verder door de klachtencoördinator wordt behandeld.
4. Van het niet verder behandelen van een klacht wordt, onder vermelding van redenen, schriftelijk mededeling gedaan aan de klager en de aangeklaagde.

ARTIKEL 13 – SLOTBEPALINGEN

1. Wemos draagt zorg voor een ruime bekendmaking van deze klachtenregeling
2. Deze klachtenregeling is openbaar. Op aanvraag wordt de volledige tekst van de klachtenregeling kosteloos verzonden.
3. Uiterlijk 1 jaar na inwerkingtreding van deze klachtenregeling vindt een evaluatie van deze klachtenregeling plaats in het management team van Wemos.
4. In alle gevallen waarin deze klachtenregeling niet voorziet beslist de directeur van Wemos.

Vastgesteld door de directeur op 1 september 2009