

KLACHTENREGELING

Introductie

Kwaliteit staat hoog in het vaandel de STN. Maar er kan altijd iets gebeuren waardoor mensen zich benadeeld voelen. Daarvoor is een klachtenregeling bestemd. In deze regeling wordt uitgewerkt wie kunnen klagen en waarover dan wel, en natuurlijk hoe een klacht wordt behandeld.

Deze regeling is bestemd voor contribuanten van de Stichting.

Nog in 2015 wordt de regeling uitgebreid met bepalingen voor andere relaties, zoals deelnemers aan evenementen, vrijwilligers en medewerkers.

Wie kunnen een klacht indienen

contribuanten van de Stichting kunnen op basis van deze regeling een klacht indienen.

Waarover

In deze regeling kan een klacht worden ingediend over:

☐ Een besluit of actie van (een vertegenwoordiger van) de STN waardoor een lid zich in zijn of haar belangen geschaad voelt.

☐ Een klacht kan gericht zijn op besluiten en/of acties van de STN

Bij wie wordt een klacht of bezwaar ingediend

De wijze van indienen van een klacht wordt mede bepaald door het orgaan of de persoon op wie de klacht is gericht. Daarin wordt onderscheiden:

☐ Een besluit of actie van het bestuur

☐ Klacht of bezwaar tegen een vertegenwoordiger van de STN

☐ Een klacht of bezwaar tegen een ander orgaan van STN en/of vrijwilligers, die namens de STN handelen.

Een klacht die ontstaat door een besluit of een actie van het bestuur, wordt gericht aan de klachtencommissie.

Een klacht die is gericht op een besluit of een actie van een medewerker de STN of tegen een ander orgaan van de STN dan wel tegen een vrijwilliger die namens de STN handelt, wordt schriftelijk ingediend bij de secretaris van het bestuur

Hoe wordt een klacht of bezwaar behandeld

Als een klacht wordt ontvangen stelt het bestuur uit haar midden een onderzoekscommissie in van twee leden die niet betrokken zijn bij het gebied of de activiteit waarop de klacht betrekking heeft.

Bij de behandeling van een klacht tegen het bestuur wordt in deze commissie ten minste een lid van de adviesraad opgenomen. Het bestuur en de commissie zetten de volgende stappen:

☐ De ontvangst van de klacht wordt aan de indiener schriftelijk bevestigd door de secretaris van de stichting

☐ De klacht wordt beoordeeld op ontvankelijkheid. De klacht moet duidelijk zijn omschreven en gemotiveerd. Het nadeel dat de contribuant heeft ondervonden en de oorzaak van dat nadeel moeten expliciet worden aangegeven.

De commissie kan besluiten de indiener van de klacht om nadere toelichting te vragen voordat tot ontvankelijkheid wordt besloten. De benadeelde moet contribuant zijn van de stichting en persoonlijk in zijn of haar belangen geschaad.

☐ Als de commissie de klacht niet ontvankelijk vindt wordt de indiener daarvan schriftelijk in kennis gesteld.

☒ Als de commissie de klacht in behandeling neemt wordt de klacht voorgelegd aan het orgaan of de functionaris op wie de klacht is gericht. Deze wordt om een schriftelijke reactie gevraagd.

☒ In beginsel worden klachten of bezwaren schriftelijk afgehandeld. De commissie kan beslissen personen te horen met het doel informatie te vergaren die voor afhandeling van de klacht noodzakelijk is.

☒ Op basis van de beschikbare informatie legt de commissie aan het bestuur een concept-besluit voor ter afhandeling van de klacht. Het bestuur neemt vervolgens een besluit.

☒ De afhandeling van een klacht wordt in beginsel afgerond binnen drie maanden nadat de klacht is ontvangen. Als de afhandeling meer tijd vergt dan drie maanden ontvangt de indiener van de klacht daarvan bericht.

Informatie

De secretaris informeert de indiener van de klacht schriftelijk over het besluit van het bestuur. Het orgaan of de persoon tegen wie de klacht was gericht wordt eveneens over de uitspraak geïnformeerd. In het jaarverslag van de stichting wordt gerapporteerd over de in het betreffende stichtingsjaar ontvangen klachten en de afhandeling daarvan.

Ten slotte

Op een besluit van het bestuur op een klacht is geen hoger beroep mogelijk.