

Klachtenprotocol

Stichting Stuif-Stuif bewerkstelligt haar eigen klachtenafhandeling. Hoewel iedere klacht een individuele behandeling en een oplossing op maat verdient, moet de behandeling van een klacht altijd vertrouwelijk geschieden en aan een aantal regels, normen en waarden voldoen. Dit klachtenprotocol beschrijft de regels, normen en waarden waar Stichting Stuif-Stuif, de klager en de beklagde aan moeten voldoen bij indienen, in behandeling nemen en oplossen van de klacht.

Artikel 1: Samenstelling van de Klachtencommissie

De klachtencommissie bestaat uit ten minste:

1. één bestuurslid van Stichting Stuif-Stuif, die tevens de taak van klachtencoördinator vervult;
2. één lid van de commissie de “Werkgroep”;
3. een derde persoon, welke geen lid is van bestuur of de Werkgroep.

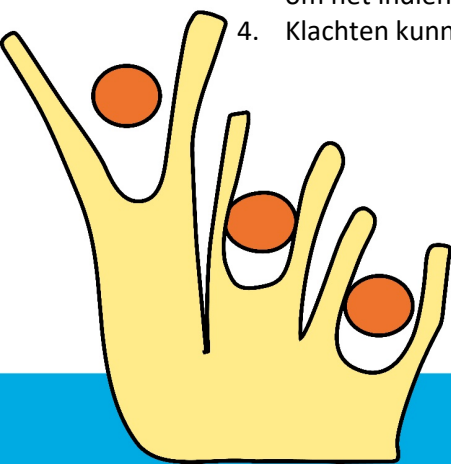
Het staat de klachtencommissie vrij om meer personen te betrekken bij de klachtencommissie. Daarbij mag elk lid van de klachtencommissie te allen tijde besluiten zich terug te trekken uit de commissie.

Artikel 2: Contact met de klachtencommissie

Alle correspondentie betreffende klachten loopt via de klachtencoördinator. Deze is het aanspreekpunt voor alle zaken betreffende klachten en hiermee tevens woordvoerder voor de gehele klachtencommissie. Zie onderaan dit protocol de sectie “Contactgegevens” of www.stuifstuif.nl/klacht voor alle relevante contactgegevens.

Artikel 3: Indienen van een klacht

1. Klachten dienen schriftelijk of digitaal ingediend te worden bij de klachtencoördinator van Stichting Stuif-Stuif. Iedere klacht dient te voorzien zijn van:
 - a. naam van de klager;
 - b. telefoonnummer van de klager;
 - c. e-mailadres van de klager.
2. Er dient door de klager een duidelijk beeld geschetst te worden van de klacht, waarin het volgende moet zijn opgenomen:
 - a. datum indienen klacht;
 - b. datum van het voorval;
 - c. naam van de beklagde;
 - d. eventuele ondernomen acties tot het verhelpen/oplossen van de ongewenste situatie.
3. Stichting Stuif-Stuif stelt een klachtenformulier ter beschikking, zowel op papier (te verkrijgen bij een Coördinator) als digitaal (www.stuifstuif.nl/klacht of www.stichtingstuifstuif.nl/klacht), om het indienen van een complete klacht makkelijker te maken.
4. Klachten kunnen niet anoniem worden ingediend bij de klachtencommissie.



Artikel 4: Behandeling van een klacht

1. Klachten worden door de klachtencoördinator in ontvangst genomen en in een daartoe geplande vergadering van de klachtencommissie ingebracht.
2. De klachtencommissie behandelt alle klachten die worden ingediend bij Stichting Stuif-Stuif. En doet hierbij onderzoek naar alle facetten betreffende de ingebrachte klacht en doet uitspraak inzake de ingebrachte klacht. Rekening houdend met het volgende:
 - a. De klager dient, op verzoek van de klachtencoördinator, op afspraak beschikbaar te zijn voor mondelinge toelichting van zijn of haar klacht.
 - b. Beklaagde heeft recht op zowel mondelinge als schriftelijke verdediging van zijn zaak.
3. Bij klachten die betrekking hebben op ongewenste seksuele omgangsvormen met betrekking tot minderjarigen zal worden geadviseerd melding te doen bij Justitie. De beklagde wordt voor 48 uur op non-actief gesteld, om de klager de kans te geven melding te maken bij Justitie.
 - a. Indien melding bij Justitie is gemaakt, wordt de non-actiefstelling van de beklagde verlengd tot het einde van justitieel onderzoek.
 - b. Indien de klager bekendmaakt geen melding te willen maken bij Justitie, wordt de klacht als niet ontvankelijk beschouwt en wordt de schorsing per direct beëindigd.
 - c. De beklagde dient bij een dergelijke klacht voor het volgende evenement een nieuwe VOG aan te leveren. Bij het ontbreken hiervan treedt de schorsing opnieuw in werking. Ook als de melding door klager niet is doorgezet naar Justitie, treedt dit lid in werking.
4. De klachtencommissie zal de identiteit van de klager nooit delen zonder diens toestemming.

Artikel 5: Behandelingsduur van een klacht

1. De behandelingsduur van een klacht mag niet langer zijn dan 12 weken gerekend vanaf de datum van inbreng tot de datum van verzending van uitspraak.
2. Indien de klachtencommissie het nodig vindt een klacht langer aan te houden in verband met verder of uitgebreider onderzoek, dan dient zij dit schriftelijk te melden aan zowel de klager als de beklagde. De klachtencommissie kan eenmalig uitstel aanvragen van maximaal 8 weken.

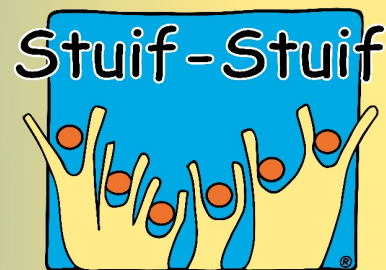
Artikel 6: Uitspraak over een klacht

1. Binnen de gestelde behandelingsduur, of de daaraan gesloten verlenging van de behandelingsduur, komt de klachtencommissie tot een uitspraak over de ingebrachte klacht.
2. Zowel de klager als beklagde zullen schriftelijk op de hoogte gesteld worden van de uitspraak en het onderzoeksproces van zijn of haar klacht.
3. Uitspraken van de klachtencommissie zijn bindend.

Artikel 7: In beroep tegen de uitspraak over een klacht

1. Indien één van de partijen het niet eens is met de uitspraak van de klachtencommissie kan beroep aangetekend worden en kan klager of beklagde zich wenden tot de Onafhankelijke Klachten Commissie te Haarlem, verder het O.K.C. genoemd.
2. Indien het O.K.C. om een uitspraak is gevraagd door ofwel de klager, ofwel de beklagde, dan dient de klachtencommissie de uitspraak van het O.K.C. over te nemen en te behandelen als zijnde haar eigen uitspraak.





Artikel 8: Klacht over een lid van de klachtencommissie

1. Indien er een klacht is over een lid van de klachtencommissie, dan zal de klachtencoördinator bij ontvangst van deze klacht een vervangend lid aanstellen, ter vervanging van het lid waar de klacht over gaat. De vervanging geldt tenminste tot het moment dat een uitspraak is gecommuniceerd met klager en het beklaagde lid van de klachtencommissie.
2. Indien er een klacht is over de klachtencoördinator, dan kan deze worden ingediend bij de Algemeen Coördinator van de Werkgroep en/of de voorzitter van Stichting Stuif-Stuif. Deze klacht zal door de voorzitter van Stichting Stuif-Stuif in combinatie met de overige leden van de klachtencommissie worden behandeld volgens de klachtenprocedure. Totdat in deze situatie een uitspraak is gecommuniceerd met zowel klager als beklaagde, treedt de voorzitter van Stichting Stuif-Stuif op als vervanger van de klachtencoördinator.

Contactgegevens

De klachtencommissie

Klachtencoördinator

Lid uit de Werkgroep

Derde persoon

- E-mailadres (aan de klachtencoördinator)

Renske Huizing

Daniël Schraa

Kan wisselen per klacht.

klachten@stichtingstuifstuif.nl

Voorzitter Stichting Stuif-Stuif

Voorzitter

- E-mailadres (aan de voorzitter)

Samuël Schraa

samuel@stichtingstuifstuif.nl

Onafhankelijke Klachten Commissie. Haarlem

- Postadres
- E-mail

Raaks 36, 2011 VA Haarlem

okc@vwc-haarlem.nl

