



Klachtenprotocol Stichting Gedragswerk

Met betrekking tot alle door de Stichting Gedragswerk verleende diensten is het navolgende klachtenprotocol van toepassing:

U hebt een klacht.

De Stichting Gedragswerk streeft natuurlijk naar een zo groot mogelijke tevredenheid van haar klanten, opdrachtgevers en samenwerkingspartners. Daartoe doet de Stichting Gedragswerk haar uiterste best om fouten te voorkomen. Mocht u desondanks niet tevreden zijn over de dienstverlening of over het contact met een van de sparring partners of andere uitvoerders van de Stichting Gedragswerk, dan verzoeken wij u dit kenbaar te maken. U geeft ons zo de gelegenheid uw ontevredenheid weg te nemen. Daarnaast geeft uw feedback ons de kans om onze werkwijze optimaal te houden.

U mag er op vertrouwen dat Stichting Gedragswerk alle klachten altijd vertrouwelijk behandelt.

Eerste stap: mondelinge klacht.

Bent u ontevreden over een gesprek met, of de werkwijze van één van de sparring partners of andere uitvoerders van de Stichting Gedragswerk? Dan vragen wij u om in eerste instantie zelf contact op te nemen met de betrokken sparring partner of de betrokken andere uitvoerder van de Stichting Gedragswerk om uw ongenoegen kenbaar te maken. Waarschijnlijk zal een gesprek al enige duidelijkheid verschaffen en mogelijk resulteren in een oplossing.

Tweede stap: schriftelijke klacht.

Wanneer u er niet zelf uitkomt met de betrokken sparring partner of de betrokken andere uitvoerder van de Stichting Gedragswerk, of als de klacht geen betrekking heeft op een bepaald persoon maar op de werkzaamheden of procedures van Stichting Gedragswerk, dan kunt u uw klacht schriftelijk bij de Stichting Gedragswerk indienen per post of per mail. Vermeld in dat geval:

- Uw naam, uw postcode en uw adres;
- Uw e-mailadres en het telefoonnummer waaronder wij u kunnen bereiken;
- De datum van ontstaan van de klacht;
- Een omschrijving van de klacht, met inbegrip van de locatie en de omstandigheden;
- Indien van toepassing, de naam van de persoon tegen wie de klacht is gericht;
- De dagtekening van de klacht;
- Een rechtsgeldige ondertekening door of namens de indiener van de klacht.

De klacht hoeft niet in behandeling genomen te worden indien het een gebeurtenis betreft die langer dan een jaar voor indiening van de klacht heeft plaatsgevonden. Van het niet in behandeling nemen van de klacht om deze reden wordt de indiener van de klacht door de Stichting Gedragswerk binnen een termijn van vier weken na ontvangst van de klacht schriftelijk in kennis gesteld.

U kunt uw klacht richten aan:

Stichting Gedragswerk
Raad van bestuur
T.a.v. B. van Kessel
Wilhelmina Druckerweg 7
4105 EP Culemborg

of: bartvankessel@gedragswerk.nl

Derde stap: behandeling van de klacht.

De ontvangst van iedere schriftelijke klacht wordt door de Stichting Gedragswerk binnen vijf werkdagen schriftelijk bevestigd. De klacht wordt tevens intern geregistreerd en gedocumenteerd. De voortgang van de behandeling van de klacht wordt met alle bijbehorende documenten in een per klacht aangemaakt dossier bijgehouden.

De klacht wordt onderzocht en besproken met de betrokkenen. Indien nodig wordt u als indiener van de klacht uitgenodigd voor een gesprek of nemen wij contact met u op om nog het een en ander toe te lichten. Afhankelijk van de situatie en de mogelijkheden wordt de klacht in overleg met u afgehandeld. De beslissing of uw klacht al dan niet gegrond is wordt genomen door de raad van bestuur van de Stichting Gedragswerk na advies van de persoon die de klacht heeft behandeld.

De indiener wordt schriftelijk en gemotiveerd in kennis gesteld van de bevindingen naar aanleiding van het klachtenbehandeling, de beslissing van de raad van bestuur en van de eventuele verdere maatregelen die naar aanleiding van de bevindingen ondernomen zijn of ondernomen worden. De Stichting Gedragswerk streeft ernaar



om uw klacht binnen zes weken geheel af te handelen. Als voor de behandeling meer tijd nodig blijkt te zijn, wordt u daarvan schriftelijk op de hoogte gesteld.

Vierde stap: onafhankelijke klachtencommissie

Mocht de behandeling van de klacht tijdens de hierboven beschreven drie stappen niet naar wens zijn verlopen, of niet de gewenste uitkomst hebben opgeleverd, dan kunt u zich schriftelijk of per email wenden tot de onafhankelijke klachtencommissie van de Stichting Gedragswerk, die de klacht dan verder zal behandelen.

U kunt zich ook altijd direct schriftelijk of per email tot de klachtencommissie wenden en daarbij alle, of enkele van de hierboven beschreven drie stappen overslaan. In dat geval kan de klachtencommissie de indiener van de klacht adviseren om alsnog de overgeslagen stappen te doorlopen. Dit advies is niet bindend. Als de indiener in afwijking van dit advies de voorkeur geeft aan een directe behandeling van de klacht door de klachtencommissie, dan wordt de klacht door de klachtencommissie in behandeling genomen.

U kunt uw verzoek richten aan:

Stichting Gedragswerk
T.a.v. Voorzitter van de klachtencommissie
Dhr. Mr. E. Jansen
Wilhelmina Druckerweg 7
4105 EP Culemborg

of: klachtencommissie@gedragswerk.nl

Als een klacht, bestemd voor de klachtencommissie, wordt ingediend bij een ander orgaan van de Stichting Gedragswerk, dan zendt de ontvanger de klacht onmiddellijk naar de klachtencommissie.

De klachtencommissie bestaat uit de voorzitter en twee leden die worden benoemd, geschorst en ontslagen door de raad van bestuur, met goedkeuring van de raad van toezicht. De voorzitter wordt in functie benoemd. De leden van de klachtencommissie worden benoemd voor een periode van vier jaar en zijn terstond herbenoembaar. De voorzitter en de leden kunnen op ieder moment ontslag nemen.

De klachtencommissie is zodanig samengesteld dat zij voldoende deskundig moet worden geacht voor de behandeling van klachten.

De voorzitter van de klachtencommissie maakt geen deel uit van de raad van bestuur of de raad van toezicht van de Stichting Gedragswerk en is evenmin werkzaam voor of bij de Stichting Gedragswerk. Aan de behandeling van de klacht door de klachtencommissie kan niet worden deelgenomen door een persoon op wiens gedraging de klacht rechtstreeks betrekking heeft. De voorzitter en de leden van de klachtencommissie nemen niet deel aan de behandeling van een klacht, indien daarbij hun onpartijdigheid in het geding kan zijn.

De klachtencommissie neemt, ter bescherming van de belangen van alle direct betrokkenen, de grootst mogelijke zorgvuldigheid in acht bij de behandeling van een klacht. De leden van de klachtencommissie zijn verplicht tot geheimhouding van alle zaken die zij in die hoedanigheid vernemen. Deze plicht vervalt niet nadat betrokkene zijn taak als lid van de klachtencommissie heeft beëindigd.

Op het bij het klachtencommissie ingediende verzoek tot verdere behandeling van de klacht of de bij de klachtencommissie ingediende klacht wordt de datum van ontvangst aangetekend. De klacht wordt geregistreerd en gedocumenteerd. Na ontvangst deelt de klachtencommissie de raad van bestuur, de indiener en de eventuele aangeklaagde binnen vijf werkdagen schriftelijk mee dat zij een klacht onderzoekt. De indiener en de eventuele aangeklaagde kunnen zich laten bijstaan door een gemachtigde. Van een mondeling ingediende klacht wordt door de klachtencommissie een verslag gemaakt, dat door de indiener voor akkoord wordt ondertekend en waarvan hij een afschrift ontvangt.

Het hierboven bij de derde stap genoemde dossier wordt zo snel mogelijk na de hierboven genoemde datum van ontvangst door de klachtencommissie volledig overgedragen aan de klachtencommissie. Het dossier en alle andere gegevens die betrekking hebben op de klacht worden bewaard op een plaats die uitsluitend toegankelijk is voor de leden van de klachtencommissie en voor de raad van bestuur.

Als de klacht niet voldoet aan de criteria die genoemd zijn bij de tweede stap, dan wordt de indiener in de gelegenheid gesteld om het verzuim binnen twee weken te herstellen. Is ook dan nog niet voldaan aan al deze criteria, dan kan de klacht niet ontvankelijk worden verklaard. Als de klacht om deze reden niet ontvankelijk wordt verklaard, wordt dit schriftelijk door de klachtencommissie aan de indiener, de raad van bestuur en de eventuele aangeklaagde gemeld.

De raad van bestuur kan een voorlopige voorziening treffen.



De klachtencommissie is in verband met de behandeling van de klacht bevoegd alle gewenste inlichtingen in te winnen. Zij kan daartoe desgewenst op kosten van de stichting deskundigen inschakelen en hen zo nodig uitnodigen voor de hoorzitting. Indien hieraan kosten zijn verbonden, is vooraf goedkeuring van de raad van bestuur vereist.

Voor het houden van een zitting van de klachtencommissie is vereist, dat ten minste twee leden van de klachtencommissie, waaronder de voorzitter, aanwezig zijn.

De voorzitter van de klachtencommissie bepaalt plaats en tijdstip van de zitting waarin de indiener en de eventuele aangeklaagde tijdens een niet-openbare vergadering in de gelegenheid worden gesteld te worden gehoord. Deze hoorzitting vindt plaats binnen vier weken na de hierboven genoemde datum van ontvangst door de klachtencommissie. De indiener en de eventuele aangeklaagde worden buiten elkaars afwezigheid gehoord, tenzij de klachtencommissie anders bepaalt. Van het horen van de indiener wordt afgezien indien deze heeft verklaard geen gebruik te willen maken van het recht om te worden gehoord. Van de hoorzitting wordt een verslag gemaakt dat de namen en de functies van de aanwezigen bevat evenals een zakelijke weergave van wat over en weer is gezegd. Het verslag wordt ondertekend door de voorzitter en een ander lid van de klachtencommissie die bij de hoorzitting aanwezig is geweest.

De klachtencommissie geeft gevraagd of ongevraagd advies aan de raad van bestuur over:

- a. (on)gegrondheid van de klacht;
- b. het nemen van maatregelen;
- c. overige door de raad van bestuur te nemen besluiten.

De klachtencommissie beraadslaagt en beslist achter gesloten deuren over haar advies. De klachtencommissie rapporteert haar bevindingen schriftelijk aan de raad van bestuur, binnen vier weken nadat de hoorzitting heeft plaatsgevonden. Deze termijn kan met vier weken worden verlengd. Deze verlenging meldt de klachtencommissie met redenen omkleed aan de indiener, de eventuele aangeklaagde en de raad van bestuur.

De klachtencommissie geeft in het advies een gemotiveerd oordeel over het al dan niet gegrond zijn van de klacht en deelt dit oordeel schriftelijk mee aan de indiener, de eventuele aangeklaagde en raad van bestuur. De klachtencommissie kan in het advies tevens uitspraken doen over de door de raad van bestuur te treffen maatregelen. Het oordeel van de klachtencommissie uitgebrachte advies is bindend voor de indiener, de eventuele aangeklaagde en Gedragswerk. De raad van bestuur handelt eventuele consequenties snel af.

Binnen vier weken na ontvangst van het advies van de klachtencommissie deelt de raad van bestuur aan de indiener, de eventuele aangeklaagde en de klachtencommissie schriftelijk gemotiveerd mee welke concrete maatregelen worden genomen naar aanleiding van het oordeel en hoe wordt zorggedragen voor snelle afhandeling van alle consequenties. De mededeling gaat vergezeld van het advies van de klachtencommissie en het verslag van de hoorzitting, tenzij zwaarwegende belangen zich daartegen verzetten. Deze termijn kan met ten hoogste vier weken worden verlengd. Deze verlenging meldt de raad van bestuur met redenen omkleed aan de indiener, de eventuele aangeklaagde en de klachtencommissie.

Het klachtdossier wordt gedurende twee jaar gearchiveerd.

De raad van bestuur plaatst dit klachtenprotocol op toegankelijke wijze op de website van de Stichting Gedragswerk. Deze regeling kan door de raad van toezicht worden gewijzigd of ingetrokken, na goedkeuring van de raad van toezicht. In gevallen waarin de regeling niet voorziet, beslist de raad van bestuur.

De regeling is vastgesteld door de raad van bestuur van de Stichting Gedragswerk op 12 december 2012 en op dezelfde datum goedgekeurd door de raad van toezicht van de Stichting Gedragswerk.