

De Klachtenfunctionaris

Onderdeel van het kwaliteitsbeleid van Gilde Den Haag is de aanstelling van een klachtenfunctionaris, die uitvoering geeft aan het klachtenbeleid en de klachtenregeling van Gilde Den Haag. Wie een beroep wil doen op de klachtenfunctionaris, dient zich rechtstreeks te richten tot de klachtenfunctionaris (mevrouw Martine Mondt-Schouten (email: m.a.a.mondt-schouten@kpnmail.nl)). De klachtenfunctionaris informeert vervolgens het bestuur.



1. Doel

- 1.1 De inzet van de klachtenfunctionaris heeft als doel het bevorderen van of bijdragen aan een effectieve oplossing van problemen tussen melder en vrijwilliger(s) van Gilde Den Haag. Tevens het beoordelen van, en het bestuur van Gilde Den Haag adviseren over klachten over gedragingen van vrijwilliger(s) van Gilde Den Haag.

2. Klachtenfunctionaris

- 2.1 Door het bestuur van Gilde Den Haag wordt een klachtenfunctionaris benoemd.
- 2.2 De zittingstermijn van de klachtenfunctionaris is drie jaar. Na het verstrijken van de termijn kan de klachtenfunctionaris nog één keer worden benoemd voor een periode van drie jaar.
- 2.3 Klachten kunnen worden ingediend bij de voorzitter, tenzij de klacht betrekking heeft op de voorzitter, dan worden deze ingediend bij de secretaris, waarna deze worden doorgestuurd naar de klachtenfunctionaris.
- 2.4 De klachtenfunctionaris behandelt en beoordeelt op zorgvuldige wijze de klachten van melders met inachtneming van de klachtenregeling Gilde Den Haag.
- 2.5 De klachtenfunctionaris brengt het bestuur op de hoogte van het in behandeling nemen van een klacht en verstrekt desgevraagd inlichtingen aan het bestuur over de vorderingen. De klachtenfunctionaris adviseert het bestuur Gilde Den Haag.
- 2.6 De klachtenfunctionaris onderhoudt het klachtenbeleid en voert het uit. Hij/zij signaleert ontwikkelingen in het klachtenbeleid en doet verbetervoorstellen.
- 2.7 De klachtenfunctionaris stelt jaarlijks een verslag op waarin een omschrijving is opgenomen over de in dat jaar behandelde klachten. Dit verslag wordt voorgelegd aan het bestuur van Gilde Den Haag, mede met het oog op het beleid en uitvoering van het klachtenbeleid in het volgende kalenderjaar wanneer er geen klachten zijn ontvangen, wordt dat gemeld aan het bestuur.

3. Klachtenbehandeling

- 3.1 De klachtenfunctionaris is gerechtigd alle informatie in te winnen die hij/zij nodig acht om tot een onpartijdige behandeling en beoordeling van de klacht te kunnen komen. De klachtenfunctionaris stelt de melder en de betrokkene in de gelegenheid om een (nadere) toelichting te geven en kan om aanvullende informatie vragen.
- 3.2 Indien de klachtenfunctionaris dit nodig acht of indien (één van) beide partijen dit wenst dan wel wensen, worden beide partijen opgeroepen teneinde mondeling te worden gehoord op de door de klachtenfunctionaris vast te stellen plaats, dag en tijd om de klacht gezamenlijk te bespreken. Van het horen wordt een verslag gemaakt waarvan aan partijen op hun verzoek een afschrift wordt toegezonden.

- 3.3 De klachtenfunctionaris kan beide partijen verzoeken een voorstel te doen ter oplossing van de klacht. Op basis van alle verkregen informatie zal de klachtenfunctionaris een voorstel voor een oplossing van de klacht aan beide partijen voorleggen, onder voorbehoud van het besluit van het bestuur van Gilde Den Haag.
- 3.4 Het advies over de beslissing op een klacht wordt door de klachtenfunctionaris, overeenkomstig de klachtenregeling, ter beslissing aan het bestuur van Gilde Den Haag voorgelegd, waarna het gemotiveerde oordeel om tot die beslissing te komen aan melder en vrijwilliger schriftelijk worden medegedeeld.
- 3.5 Een klacht wordt met de grootst mogelijke zorg en vertrouwelijkheid behandeld.

4. Profiel

- 4.1 Minimaal een Hbo werk- en denkniveau
- 4.2 Goed zelfstandig kunnen werken en in staat zijn actief de benodigde afstemming te zoeken met interne betrokkenen
- 4.3 Mondeling en schriftelijk goed onderlegd, tactvol en onderhoudend
- 4.4 Kan makkelijk schakelen tussen het feitelijk en zorgvuldig behandelen van klachten en de meer analytische en beleidsmatige kant van de werkzaamheden
- 4.5 Voelt zich thuis op het snijvlak van communicatie, onderhandeling, conflicthantering en bemiddeling
- 4.6 Gevoel voor verhoudingen, initiatiefrijk en creatief
- 4.7 Empathisch vermogen om de emoties achter een klacht te kunnen doorgronden
- 4.8 Kennis van relevante wet- en regelgeving, w.o. de klachtenbehandelingsprocedure zoals genoemd in de Algemene Wet bestuursrecht.
- 4.9 In staat tot een onafhankelijke oordeelsvorming
- 4.10 Beschikt over tact, luistervaardigheid, (organisatie)sensitiviteit en overtuigingskracht

Houding

De beroepshouding van de klachtenfunctionaris laat zich kenmerken als onafhankelijk, onpartijdig, open, onbevooroordeeld en integer.

Den Haag, 26 augustus 2026