

## **Klachtenregeling van de stichting Gilde Den Haag**

### **Deze klachtenregeling heeft tot doel:**

1. Het procedureel vastleggen van de behandeling van klachten.
2. Het waarborgen van een onafhankelijke beoordeling van klachten.
3. Het herstellen van de relatie tussen de stichting Gilde Den Haag en de klager.
4. De bewaking en mogelijke verbetering van de kwaliteit van het functioneren van de stichting Gilde Den Haag.

### **In dit reglement wordt verstaan onder:**

1. Klager: persoon of instantie die gebruik maakt of heeft gemaakt van de dienstverlening van de stichting Gilde Den Haag (in het vervolg van dit document "Gilde Den Haag") dan wel anderszins contact heeft of heeft gehad met Gilde Den Haag. Als klager kan ook een wettelijk vertegenwoordiger, gemachtigde of nabestaande optreden. (eigen medewerkers kunnen geen gebruik maken van dit klachtenreglement)
2. Klacht: elke uiting van ongenoegen van een klager over het functioneren van (een medewerker van) Gilde Den Haag, die door de klager kenbaar is gemaakt. Het ongenoegen kan betrekking hebben op handelingen en beslissingen of op het nalaten daarvan ten aanzien van de klager.
3. Beklaagde: iedere medewerker van Gilde Den Haag dan wel Gilde Den Haag zelf over wie/waarover een klacht is ingediend.
4. Gilde Den Haag: de stichting Gilde Den Haag als organisatie/de medewerkers verbonden aan Gilde Den Haag.
5. Het bestuur: het bestuur van de Gilde Den Haag.
6. Medewerker: een vrijwilliger die werkzaam is voor Gilde Den Haag.
7. Klachtenfunctionaris: functionaris – niet zijnde een bestuurslid - die door het Bestuur van Gilde Den Haag is benoemd in het kader van deze klachtenregeling voor een termijn van drie jaar, eenmaal verlengbaar.. Mocht de klacht gericht zijn tegen de persoon van de klachtenfunctionaris, dan wijst het bestuur een vervangende klachtenfunctionaris aan.

### **Artikel 1: Geheimhouding**

1. Iedereen die in het kader van deze regeling de beschikking krijgt over gegevens waarvan hij/zij het vertrouwelijk karakter kent of redelijkerwijs kan vermoeden, is tot geheimhouding verplicht, met inachtneming van wettelijke voorschriften.
2. De Klachtenfunctionaris deelt de onder artikel 3. lid 1 bedoelde plicht tot geheimhouding mee aan klager en beklagde, voorafgaand aan de klachtbehandeling of –bemiddeling.

### **Artikel 2: Het indienen van een klacht**

1. Een klager of zijn gemachtigde kan een klacht mondeling/telefonisch, per post of digitaal indienen bij het bestuur van Gilde Den Haag ter attentie van de klachtenfunctionaris. Wordt de klacht telefonisch of mondeling ingediend dan maakt de klachtenfunctionaris een schriftelijk verslag van de ingediende klacht. Dit verslag wordt aan de klager voorgelegd die akkoord dient te gaan met de wijze waarop zijn klacht is verwoord alvorens verdere stappen worden ondernomen.

2. Een klacht bevat minstens de volgende gegevens:
  - a. de naam en adres van de klager;
  - b. de datum;
  - c. een omschrijving van de gedraging waartegen bezwaar gemaakt wordt;
  - d. de gronden waarop de klager bezwaar maakt.
3. Indien de klacht niet voldoet aan de in het tweede lid van dit artikel genoemde vereisten stelt de klachtenfunctionaris klager hiervan op de hoogte en nodigt klager uit het verzuim binnen twee weken te herstellen.  
Indien klager het verzuim, zoals bedoeld in het derde lid van dit artikel, niet (tijdig) herstelt, wordt de klacht niet in behandeling genomen.
4. De klacht dient zo spoedig mogelijk, doch uiterlijk binnen 6 weken te worden ingediend na het moment waarop de gedraging of de situatie waarover geklaagd wordt heeft plaatsgevonden.
5. Anonieme klachten worden niet in behandeling genomen. Ze worden wel geregistreerd om te dienen als leidraad bij het mogelijk verbeteren van de kwaliteit van de dienstverlening.
6. De klager is ook in zijn klacht ontvankelijk als de beklagde niet meer werkzaam is bij of namens Gilde Den Haag.

### **Artikel 3: Procedure en termijnen**

1. De klachtenfunctionaris zendt binnen vijf dagen na ontvangst van de klacht een bericht van ontvangst aan de klager.
2. Indien een klacht naar het oordeel van de Klachtenfunctionaris onvoldoende informatie bevat, stelt zij de klager in de gelegenheid binnen twee weken alsnog aanvullende informatie te verschaffen.
3. De Klachtenfunctionaris draagt er zorg voor dat de beklagde binnen twee weken na ontvangst van de (aanvullende) klacht wordt geïnformeerd over de inhoud van de tegen hem of haar ingediende klacht en over de te volgen procedure.
4. Als de Klachtenfunctionaris van mening is dat zij beschikt over alle benodigde gegevens, laat zij een mondelinge behandeling (hoor en wederhoor) van de klacht plaatsvinden. Partijen kunnen het aangeven als zij niet (gezamenlijk) aanwezig willen zijn bij een mondelinge behandeling. Bovendien kunnen zij verzoeken om een schriftelijke behandeling van de klacht.
5. De Klachtenfunctionaris draagt er zorg voor dat beide partijen volledig en tijdig kennis kunnen nemen van alle ingebrachte stukken en verklaringen.
6. De klachtenfunctionaris is gerechtigd alle informatie in te winnen die zij nodig acht om tot een onpartijdige behandeling en beoordeling van de klacht te kunnen komen. De klachtenfunctionaris stelt de klager en de beklagde in de gelegenheid om een (nadere) toelichting te geven en kan om aanvullende informatie vragen.
7. Als de Klachtenfunctionaris van oordeel is dat zij genoeg informatie heeft over de klacht, legt zij binnen één week na de laatste mondelinge behandeling een deugdelijk gemotiveerd advies aan het bestuur voor. Zij kan in haar advies zowel organisatorische- en als persoonsgerichte, door het bestuur te nemen maatregelen voorstellen.
8. Afwijking van het advies van de Klachtenfunctionaris dient door het bestuur deugdelijk te worden gemotiveerd.
9. Het bestuur deelt de klager, de beklagde en de klachtenfunctionaris binnen vijf weken na ontvangst van het oordeel van de Klachtenfunctionaris schriftelijk de beslissing op de klacht mede en of het Bestuur naar aanleiding van dat oordeel maatregelen zal nemen en zo ja, welke dit zijn.
10. Een lichte klacht kan, mits met instemming van de klager, worden behandeld en beslist door het bestuur of een lid van het bestuur. Zulks neemt niet weg het recht van de klager alsnog de klachtenfunctionaris te bevragen.

**Artikel 4: Registratie**

1. De Klachtenfunctionaris draagt zorg voor registratie van de klachten die bij haar worden ingediend. Zij registreert ook de anonieme klachten.
2. Er wordt door haar een dossier bijgehouden van de behandeling van de klacht. Het dossier bevat alle op de klacht betrekking hebbende stukken, waaronder de datum van binnenkomst, ontvangstbevestiging, de afhandeling en de uitkomst van de afhandeling.
3. De registratie geschiedt zodanig dat de persoonlijke levenssfeer van de betrokkenen gewaarborgd is.
4. De registratie en de dossiers worden gedurende vijf jaar bewaard, tenzij klager eerder om vernietiging vraagt. Deze zijn niet toegankelijk voor onbevoegden.
5. Meldingen – waaronder klachten worden verstaan waarvan de klager uitsluitend registratie wenst en geen verdere actie – en klachten die gedurende de behandeling zijn ingetrokken, worden ook geregistreerd.

**Artikel 5: Jaarverslag**

1. De Klachtenfunctionaris stelt jaarlijks op basis van de registratie een verslag op waarin zij aan het bestuur rapport uitbrengt van de werkzaamheden die zij in het kader van de behandeling van klachten in het daaraan voorafgaande kalenderjaar heeft verricht, tenzij zij geen klachten heeft behandeld.
2. De gegevens zijn geanonimiseerd en het verslag is openbaar.

**Artikel 6: Slotbepalingen**

1. Voor de procedure van de behandeling van een klacht door de Klachtenfunctionaris worden geen kosten in rekening gebracht bij klager en beklaagde.
2. Bij kennelijke gegrondverklaring van de klacht door de Klachtenfunctionaris kan de klager restitutie ontvangen van redelijk gemaakte kosten die mogelijk onderdeel zijn van de klacht.
3. In spoedeisende gevallen neemt de Klachtenfunctionaris een voorlopige beslissing, waarna de klacht in de standaardprocedure bekeken wordt.
4. De klager behoudt in alle gevallen de mogelijkheid zich tevens te wenden tot een andere, daartoe geëigende instantie.
5. Het bestuur draagt er zorg voor dat het bestaan van het klachtenreglement op passende wijze wordt bekendgemaakt, zowel intern als extern.
6. Deze klachtenregeling wordt vastgesteld en gewijzigd door het bestuur. Deze regeling kan worden aangehaald als 'Klachtenregeling Gilde Den Haag'.

Den Haag, 12 juni 2023