

## **Klachtenregeling Meldpunt**

### **Artikel 1 Definities**

In deze regeling wordt verstaan onder:

a. *een klacht:*

een uiting van ongenoegen over een gedraging van een bestuurslid dan wel een functionaris die officieel is verbonden aan het Meldpunt, die zowel bejegening als inhoudelijk optreden kan betreffen.

b. *betrokkene:*

de persoon op wie de klacht betrekking heeft.

c. *klager*

de natuurlijke persoon die de klacht indient en een rechtstreeks, persoonlijk belang heeft bij de klacht.

### **Artikel 2 Klachtrecht**

1. Een ieder heeft het recht om bij het bestuur een klacht in te dienen over de wijze waarop het Meldpunt zich in een bepaalde aangelegenheid jegens hem/haar heeft gedragen.

2. Een gedraging van een bestuurslid of bij het Meldpunt officieel betrokken persoon, wordt aangemerkt als een gedraging van het Meldpunt, voor zover deze gedraging aan het Meldpunt kan worden toegerekend.

3. Personen kunnen alleen een klacht indienen voor zover zij partij of belanghebbende zijn in een bij het Meldpunt in behandeling zijnde kwestie of een aangelegenheid die bij het Meldpunt in behandeling is geweest. Een klacht moet betrekking hebben op het handelen of nalaten van handelen of op een besluit of advies waardoor de klagers rechtstreeks in hun belang zijn getroffen.

4. Het bestuur laat zich bij de behandeling van een klacht o.a. leiden door de Bijbel als het onfeilbare Woord van God, de statuten van de Stichting, op de klacht toepasselijke wet- en regelgeving en het belang van integer en (maatschappelijk) zorgvuldig handelen in het algemeen.

### **Artikel 3 Klaagschrift**

1. Klachten kunnen uitsluitend schriftelijk worden ingediend bij het bestuur.

2. Een klaagschrift moet worden ondertekend en ten minste bevatten:

a. naam, adres en telefoonnummer van de indiener;

b. de dagtekening;

c. een omschrijving van de gedraging waartegen de klacht is gericht, en de datum en het tijdstip waarop deze gedraging heeft plaatsgevonden.

3. Indien de klager minderjarig is of onder curatele is gesteld, moet de klacht worden ondertekend door de met het gezag beklede ouder of voogd, respectievelijk de curator.

#### **Artikel 4 Afdoening in der minne**

1. In iedere fase van de klachtbehandeling kan het bestuur nagaan of de klager door middel van een informele afhandeling van zijn/haar klacht tevreden gesteld kan worden.
2. Zodra het bestuur naar tevredenheid van de klager aan de klacht tegemoet is gekomen, vervalt de verplichting tot het verder toepassen van deze regeling. De klager ontvangt in dat geval een schriftelijke kennisgeving van de afsluiting van de klachtprocedure. Aan de betrokkene wordt een kopie van deze kennisgeving verstrekt.

#### **Artikel 5 Bijstand en vertegenwoordiging**

1. De klager en de betrokkene kunnen zich laten bijstaan of door een gemachtigde laten vertegenwoordigen.
2. Het bestuur vraagt van een gemachtigde vooraf altijd een schriftelijke machtiging.
3. Het bestuur kan bijstand of vertegenwoordiging door een persoon, tegen wie ernstige bezwaren omtrent diens wijze van optreden c.q. opereren bestaan, weigeren.

#### **Artikel 6 Ontvangstbevestiging; door- en toezending en administratie**

1. Het bestuur bevestigt de ontvangst van het klaagschrift schriftelijk onder mededeling van de datum van ontvangst van het klaagschrift en met toezending van een afschrift van deze regeling.
2. Het bestuur zendt de betrokkene een afschrift van het klaagschrift en de daarbij meegezonden stukken en stelt de betrokkene in de gelegenheid te reageren.
3. Het bestuur registreert en administreert binnengekomen klaagschriften en zorgt voor een goede voortgangscontrole.

#### **Artikel 7 Geen verplichting tot klachtbehandeling**

1. Het bestuur kan besluiten een klaagschrift dat niet aan artikel 3 voldoet, niet te behandelen, mits de indiener in de gelegenheid is gesteld het klaagschrift binnen een door het bestuur te stellen termijn aan te vullen.
2. Het bestuur is niet verplicht de klacht te behandelen indien deze betrekking heeft op een gedraging:
  - a. waarover door de klager reeds eerder een klacht is ingediend die met inachtneming van deze regeling is afgedaan;
  - b. die langer dan een jaar voor indiening van de klacht heeft plaatsgevonden;
  - c. zolang terzake daarvan enigerlei civiele procedure loopt of een opsporingsonderzoek op bevel van de officier van justitie of een vervolging gaande is. Dat geldt ook als de gedraging deel uitmaakt van een civiele procedure dan wel de opsporing of vervolging van een strafbaar feit en daarvoor een opsporingsonderzoek op bevel van de officier van justitie of een vervolging gaande is.

3. Het bestuur is niet verplicht de klacht te behandelen indien het belang van de klager redelijkerwijze ontbreekt, dan wel het gewicht van de gedraging waarop de klacht ziet kennelijk onvoldoende is.

4. Van het niet in behandeling nemen van de klacht stelt het bestuur de klager zo spoedig mogelijk doch uiterlijk binnen acht weken na ontvangst van het klaagschrift schriftelijk in kennis.

#### **Artikel 8 Gelegenheid tot horen**

1. Het bestuur kan de klager en de betrokkene in de gelegenheid stellen in persoon of telefonisch te worden gehoord.

2. Van het horen van de klager kan worden afgezien indien de klacht voldoende duidelijk en onderbouwd is gepresenteerd dan wel kennelijk ongegrond of niet ontvankelijk is dan wel indien de klager heeft verklaard geen gebruik te willen maken van het recht te worden gehoord.

3. Van het horen van betrokkene kan worden afgezien indien de klacht niet in behandeling wordt genomen, indien de klacht kennelijk ongegrond is of indien betrokkene heeft verklaard geen gebruik te willen maken van het recht te worden gehoord.

4. Het horen geschiedt door een of meer door het bestuur aangewezen personen, tenzij anders door het bestuur bepaald.

5. Van het horen wordt een verslag op hoofdlijnen gemaakt.

#### **Artikel 9 Behandeling**

1. Het bestuur handelt de klacht binnen tien weken na de ontvangst van het klaagschrift af.

2. Het bestuur kan de behandeling voor ten hoogste acht weken verdagen. Van de verdaging wordt schriftelijk mededeling gedaan aan de klager en de betrokkene.

3. Wanneer de klacht een lid van het bestuur betreft, neemt dit lid niet aan de behandeling van de klacht deel.

#### **Artikel 10 Afdoening**

Het bestuur stelt de klager en de betrokkene schriftelijk en gemotiveerd in kennis van de bevindingen van het onderzoek naar de klacht alsmede van de eventuele conclusies die het daaraan verbindt.

#### **Artikel 11 Klachtadviescommissie**

1. Het bestuur kan een klachtadviescommissie met de advisering over een klacht belasten. In dat geval zijn de artikelen 12 en 13 van toepassing.

2. Het bestuur benoemt de voorzitter, de secretaris en de overige leden van de klachtadviescommissie, alsmede hun plaatsvervangers.

3. De betrokkene en de klager, noch het bestuur maken deel uit van de klachtadviescommissie.

4. Het bestuur kan de klachtadviescommissie alleen algemene aanwijzingen geven.

## **Artikel 12**

1. Zodra het bestuur besluit de klachtadviescommissie in te schakelen deelt het de klager en de betrokkene mee dat een klachtadviescommissie met de advisering over de klacht is belast.
2. Het horen geschiedt door de klachtadviescommissie.
3. De klachtadviescommissie kan het horen aan de voorzitter of een lid opdragen.
4. De klachtadviescommissie beslist over de toepassing van artikel 8, tweede en derde lid.
5. De klachtadviescommissie zendt een rapport van bevindingen, vergezeld van het advies en eventuele aanbevelingen, aan het bestuur.
6. Het rapport bevat het verslag van het horen.
7. De behandeltermijn voor het bestuur wordt verlengd met de periode die de klachtadviescommissie nodig heeft om tot het rapport van bevindingen te komen.

## **Artikel 13**

Indien de conclusies van het bestuur afwijken van het advies van de klachtadviescommissie, wordt in die conclusies de reden voor die afwijking vermeld. Het advies wordt met de kennisgeving van het bestuur (bedoeld in artikel 10, eerste lid) meegezonden.

## **Artikel 14**

Het bestuur draagt zorg voor registratie van de bij hem ingediende schriftelijke klachten. De geregistreeerde klachten worden benoemd in het jaarverslag.

## **Artikel 15 Slotbepaling**

Deze klachtenregeling is vastgesteld door het bestuur ter vergadering van 15 februari 2024