



## **Klachtenprotocol Ontmoet en Groet**

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

### **U hebt een klacht.**

De Stichting Ontmoet en Groet streeft natuurlijk naar een zo groot mogelijke tevredenheid van haar gasten, vrijwilligers en samenwerkingspartners. Daarbij doet de Stichting Ontmoet en Groet haar uiterste best om fouten te voorkomen. Mocht u desondanks niet tevreden zijn over de dienstverlening of over het contact met een van de vrijwilligers of andere uitvoerders van de Stichting Ontmoet en Groet, 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.

### **Eerste stap: mondelinge klacht.**

Bent u ontevreden over een gesprek met een van de vrijwilligers, contact met een samenwerkingspartner of de werkwijze rondom één van de activiteiten van de Stichting Ontmoet en Groet? Dan vragen wij u om in eerste instantie zelf contact op te nemen met de betrokken vrijwilliger, samenwerkingspartner of activiteitverantwoordelijke van de Stichting Ontmoet en Groet, 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 vrijwilliger, samenwerkingspartner of activiteitverantwoordelijke van de Stichting Ontmoet en Groet, of als de klacht geen betrekking heeft op een bepaald persoon maar op de werkzaamheden of procedures van Stichting Ontmoet en Groet, dan kunt u uw klacht schriftelijk bij de Stichting Ontmoet en Groet indienen per post of per mail. Vermeld in dat geval:

- o Uw naam, uw postcode en uw adres;
- o Uw e-mailadres en het telefoonnummer waaronder wij u kunnen bereiken;
- o De datum van ontstaan van de klacht;
- o Een omschrijving van de klacht, met inbegrip van de locatie en de omstandigheden;
- o Indien van toepassing, de naam van de persoon tegen wie de klacht is gericht;
- o 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 Ontmoet en Groet binnen een termijn van vier weken na ontvangst van de klacht schriftelijk in kennis gesteld.

U kunt uw klacht richten aan:  
Stichting Ontmoet en Groet  
T.a.v. Dhr H. Cornelis  
Jongemastate 71A  
5655 HP Eindhoven  
of: [hubert@ontmoet-en-groet.nl](mailto:hubert@ontmoet-en-groet.nl)

### **Derde stap: behandeling van de klacht.**

De ontvangst van iedere schriftelijke klacht wordt door de Stichting Ontmoet en Groet 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 feitelijke behandeling van de klacht geschiedt door een persoon die niet direct betrokken is geweest bij de gebeurtenis waarop de klacht betrekking heeft. Dit om de feitelijke behandeling van de klacht in deze fase zo onafhankelijk mogelijk te doen plaatsvinden. De beslissing of uw klacht al dan niet gegrond is wordt genomen door bestuur van de Stichting Ontmoet en Groet 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 bestuur en van de eventuele verdere maatregelen die naar aanleiding van de bevindingen ondernomen zijn of ondernomen worden. De Stichting Ontmoet en Groet 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 klachtenfunctionaris**

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 wenden tot een onafhankelijke klachtenfunctionaris, die de klacht dan verder zal behandelen.

U kunt uw verzoek richten aan:  
Stichting Ontmoet en Groet  
T.a.v. Mevr. A. van de Vorst  
Klachtenfunctionaris  
Jongemastate 71A  
5655 HP Eindhoven

De klachtenfunctionaris is een onpartijdige- en externe deskundige. De klachtenfunctionaris maakt geen deel uit van bestuur van de Stichting Ontmoet en Groet en is evenmin werkzaam voor of bij de Stichting Ontmoet en Groet. Aan de behandeling van de klacht door de klachtenfunctionaris kan niet worden deelgenomen door een persoon op wiens gedraging de klacht rechtstreeks betrekking heeft. De klachtenfunctionaris neemt, ter bescherming van de belangen van alle direct betrokkenen, de grootst mogelijke zorgvuldigheid in acht bij de behandeling van een klacht. De klachtenfunctionaris is verplicht tot geheimhouding van alle zaken die zij in die hoedanigheid verneemt. Deze plicht vervalt niet nadat betrokkene zijn taak als lid van de klachtcommissie heeft beëindigd. Op het bij het klachtenfunctionaris ingediende verzoek tot verdere behandeling van de klacht wordt de datum van ontvangst aangetekend. De klacht wordt geregistreerd en gedocumenteerd. Na ontvangst deelt de klachtenfunctionaris, het bestuur van de Stichting Ontmoet en Groet, de indiener en de eventuele aangeklaagde binnen vijf werkdagen schriftelijk mee dat zij een klacht onderzoekt. Van een mondeling ingediende klacht wordt door de klachtenfunctionaris een verslag gemaakt, dat door de indiener voor akkoord wordt ondertekend en waarvan hij een afschrift ontvangt.

De klachtenfunctionaris 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 bestuur vereist.

De klachtenfunctionaris 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 klachtenfunctionaris. De indiener en de eventuele aangeklaagde worden buiten elkaars afwezigheid gehoord, tenzij de klachtenfunctionaris 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 klachtenfunctionaris.

De klachtenfunctionaris geeft gevraagd of ongevraagd advies aan bestuur over:

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

De klachtenfunctionaris rapporteert haar bevindingen schriftelijk aan de bestuur, binnen vier weken nadat de hoorzitting heeft plaatsgevonden. Deze termijn kan met vier weken worden verlengd. Deze verlenging meldt de klachtenfunctionaris met redenen omkleed aan de indiener, de eventuele aangeklaagde en de bestuur.

De klachtenfunctionaris 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 bestuur. De klachtenfunctionaris kan in het advies tevens een aanbeveling doen over de door de bestuur te treffen maatregelen.

Binnen vier weken na ontvangst van het advies van de klachtenfunctionaris deelt de bestuur aan de indiener, de eventuele aangeklaagde en de klachtenfunctionaris schriftelijk gemotiveerd mee of hij het oordeel over de gegrondheid van de klacht deelt en of hij naar aanleiding van dat oordeel maatregelen neemt en zo ja welke. De mededeling gaat vergezeld van het advies van de klachtenfunctionaris 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 bestuur met redenen omkleed aan de indiener, de eventuele aangeklaagde en de klachtenfunctionaris. Bestuur plaatst dit klachtenprotocol op toegankelijke wijze op de website van de Stichting Ontmoet en Groet.

### **Vaststelling**

De regeling is vastgesteld door bestuur van de Stichting Ontmoet en Groet op 01-10-2018 te Eindhoven op dezelfde datum goedgekeurd door bestuur van de Stichting Ontmoet en Groet.