

Klachtenregeling Richard Krajicek Foundation

Versie 1.00 maart 2005

Begripsbepaling

Artikel 1

In deze regeling wordt verstaan onder:

- a. klacht:
iedere uiting van onvrede over het beleid van de Richard Krajicek Foundation (RKF) of de uitvoering van het beleid door de RKF. Klachten kunnen zowel betrekking hebben op marketing en fondswerving als op het functioneren van de playgrounds zoals ondersteund door de Foundation.
- b. klager:
Een ieder waarmee vanuit de RKF direct of indirect contact is gelegd alsmede een ieder die gebruik wil maken, gebruik maakt of heeft gemaakt van diensten of producten van de RKF of diens (wettelijke) vertegenwoordiger.
- c. aangeklaagde:
De RKF, of de persoon die (als vrijwilliger of in dienstverband) werkzaam is voor de RKF en op wie de klacht rechtstreeks betrekking heeft.
- d. klachtenopvang:
Het luisteren naar vragen of klachten, het geven van informatie en advies naar aanleiding van vragen en klachten alsmede het bieden van ondersteuning (eventueel via bemiddeling) bij de eventuele verdere bespreking van de klacht.
- e. klachtenbehandeling:
Het onderzoek naar de oorzaak van een klacht, zonodig resulterend in het nemen van maatregelen naar aanleiding van de klacht.
- f. Hoofd van de afdeling:
Degene die operationeel leiding geeft aan de medewerkers van een afdeling binnen het bureau van de RKF of degene die operationeel leiding geeft aan projecten van de RKF, waaronder de playgrounds;
- g. Klachtencommissie:
De klachtencommissie bestaat uit: de secretaris van het bestuur van de RKF, een operationeel manager van het managementteam van de RKF, een commerciële manager van het managementteam van de RKF, de controller en een onafhankelijke derde aangesteld door de overige leden. De operationeel manager functioneert als voorzitter van de klachtencommissie. De klachtencommissie wordt ondersteund door de directiesecretaris.

Doelstelling van de klachtenregeling

Artikel 2

De klachtenregeling kent de volgende doelstellingen:

- a. Het recht doen aan de individuele klager;
- b. Het bevorderen van de kwaliteit van de dienstverlening door de RKF.

Uitgangspunten bij de klachtenregeling

Artikel 3

De klachtenregeling is gebaseerd op de volgende uitgangspunten:

- a. de klacht wordt indien mogelijk eerst besproken tussen klager en direct betrokkene;
- b. zonodig doet de klachtencommissie een uitspraak over een formeel ingediende klacht en informeert zij de klager over de eventuele door de RKF genomen maatregelen naar aanleiding van de klacht;
- c. klachtenopvang op afdeling- dan wel projectniveau heeft de voorkeur boven klachtenbehandeling in de klachtencommissie;
- d. de klachtenregeling is voor de klager laagdrempelig en kosteloos;
- e. de klacht moet vlot afgehandeld worden volgens vaste, overzichtelijke procedures;
- f. beide partijen kunnen gehoord worden volgens het beginsel van hoor en wederhoor;
- g. beide partijen hebben recht op inzage van de stukken die relevant (kunnen) zijn voor de behandeling van de klacht;
- h. persoonlijke gegevens over de klager en aangeklaagde worden zorgvuldig en vertrouwelijk behandeld en geregistreerd;
- i. de klachtencommissie doet geen uitspraak over aansprakelijkheid;
- j. de klachtencommissie doet geen uitspraak over klachten welke zijn ingediend naar aanleiding van niet gehonoreerde subsidieaanvragen.

Indienen van een klacht

Artikel 4

- lid 1 De klager wendt zich bij voorkeur eerst tot de direct betrokken medewerker of tot het hoofd van de afdeling binnen de RKF waarop de klacht gericht is, om te trachten op deze wijze tot een oplossing te komen.
- lid 2 Als de klager niet zelf met de betreffende medewerker of met het hoofd van de afdeling tot een bevredigende oplossing van de klacht komt of geen gesprek met de betreffende medewerker of het hoofd van de afdeling wenst, kan de klager desgewenst een formele klacht indienen bij de klachtencommissie van de RKF.

Taken van de afdelingshoofden t.a.v. klachtenopvang

Artikel 5

Het hoofd van de afdeling waarop de klacht gericht is heeft in het kader van deze klachtenregeling de volgende taken:

- a. het ondersteunen van de medewerker waarop de klacht is gericht bij het zorgvuldig opvangen van de klacht;
- b. het zonnodig behulpzaam zijn van de klager bij het vinden van een bevredigende oplossing voor de klacht;
- c. het zonnodig behulpzaam zijn van de klager bij een poging tot herstel van het vertrouwen in de relatie met de RKF of met de betreffende medewerker van de RKF;
- d. het bemiddelen tussen klager en betreffende medewerker, op nadrukkelijk verzoek van klager of betreffende medewerker;
- e. het informeren van de klager ten aanzien van de mogelijkheid tot indienen van de klacht bij de klachtencommissie;
- f. het signaleren van structurele tekortkomingen bij de dienstverlening door de RKF.
- b. het verzorgen van een geanonimiseerde driemaandelijke rapportage aan het management van de RKF naar aanleiding van de op de betreffende afdeling geregistreerde klachten.

Taken van de klachtencommissie t.a.v. klachtbehandeling

Artikel 6

De klachtencommissie heeft de volgende taken:

- a. het op basis van de behandeling van een klacht komen tot een uitspraak over de ingediende klacht en zonnodig het nemen maatregelen naar aanleiding van de klacht;
- b. het signaleren en oplossen van structurele tekortkomingen in de dienstverlening door de RKF.

Artikel 7

De klachtencommissie kan bij de uitvoering van haar taken gebruik maken van de volgende mogelijkheden:

- a. het oproepen en horen van personen die direct betrokken zijn bij de ingediende klacht;
- b. het inwinnen van informatie en het raadplegen en inzien van stukken, voorzover dit geschiedt met gerichte toestemming van de klager;
- c. het zelfstandig doen van een poging om, alvorens tot behandeling van de klacht over te gaan, de relatie tussen partijen te herstellen;
- d. het inschakelen van (voorzitter of leden van) het bestuur van de RKF, dan wel andere (externe) deskundigen.

Werkwijze van de klachtencommissie bij de behandeling van een klacht

Artikel 8

- lid 1 De klachtencommissie draagt er zorg voor dat de klager binnen twee weken na het indienen van de klacht wordt geïnformeerd over de te volgen procedure.
- lid 2 Indien een klacht naar het oordeel van de klachtencommissie onvoldoende informatie bevat, stelt zij de klager in de gelegenheid alsnog duidelijkheid te verschaffen.
- lid 3 De klager, de aangeklaagde alsmede overige personen die naar het oordeel van de klachtencommissie moeten worden gehoord, kunnen worden opgeroepen voor de mondelinge behandeling in de klachtencommissie.
- lid 4 De klachtencommissie neemt bij de beoordeling van de klacht de eisen in acht die volgens algemeen aanvaarde normen redelijkerwijs aan klachtenbehandeling gesteld mogen worden. De "algemene beginselen van behoorlijke klachtenopvang" gelden hierbij als richtsnoer.
- lid 5 De directiesecretaris maakt een verslag van de gevolgde procedure en de verklaringen van betrokkenen en eventuele deskundigen. Hierin wordt tevens opgenomen de uitspraak van de klachtencommissie over de ingediende klacht alsmede de (voorgenomen) maatregelen naar aanleiding van de klacht.

Artikel 9

- lid 1 Indien een klacht betrekking heeft op een lid van de klachtencommissie kan deze zich vrijwillig terugtrekken uit de procedure.
- lid 2 De leden van de klachtencommissie en andere bij de procedure betrokkenen hebben een geheimhoudingsplicht ten aanzien van hetgeen hen in het kader van hun functie als lid van de klachtencommissie dan wel in het kader van hun betrokkenheid daarbij bekend is geworden.

Termijnen

Artikel 10

- lid 1 De klachtencommissie doet binnen redelijke termijn, doch uiterlijk binnen drie maanden na ontvangst van de klacht, aan de klager en aan de aangeklaagde schriftelijk mededeling over haar bevindingen naar aanleiding van de klacht.
- lid 2 De klachtencommissie deelt aan klager tevens mee of en zo ja welke maatregelen zij heeft genomen naar aanleiding van de klacht.
- lid 3 Indien naar het oordeel van de klachtencommissie de behandeling van de klacht niet binnen de gestelde termijn kan worden afgerond, doet de klachtencommissie daarvan schriftelijk en gemotiveerd mededeling aan de klager en stelt daarbij opnieuw een redelijke termijn vast van maximaal 4 weken.
- lid 4 Als de aangeklaagde door overmacht, bij ziekte of afwezigheid, niet binnen de gestelde termijn kan reageren, wordt door de klachtencommissie een nieuwe termijn bepaald waarbinnen gereageerd moet worden.

Stopzetting procedure

Artikel 11

- lid 1 Een klacht wordt niet verder in behandeling genomen als deze door de klager wordt ingetrokken, dan wel indien na bemiddeling en/of na overleg met de klager blijkt dat bij de klager geen behoefte aan verdere behandeling bestaat.
- lid 2 De klager behoudt in alle gevallen de mogelijkheid zich te wenden tot een andere daartoe geëigende (externe) instantie, zoals de Burgerlijke rechter, de Administratieve rechter of de Strafrechter.
- lid 3 Als de klacht door een externe instantie, zoals bedoeld in lid 2, in behandeling wordt genomen, bepaalt de klachtencommissie in overleg met de klager of en voor welke onderdelen de klacht daarnaast nog verder door de klachtencommissie wordt behandeld.
- lid 4 Van het niet verder behandelen van een klacht wordt, onder vermelding van redenen, schriftelijk mededeling gedaan aan de klager en de aangeklaagde.

Slotbepalingen

Artikel 12

De RKF draagt zorg voor een ruime bekendmaking van deze klachtenregeling.

Artikel 13

Deze klachtenregeling is openbaar en via de website van de RKF beschikbaar. Op aanvraag kan de volledige tekst van de klachtenregeling worden verzonden.

Artikel 14

Uiterlijk twee jaar na inwerkingtreding van deze klachtregeling vindt een evaluatie van deze klachtenregeling plaats in de klachtencommissie.

Artikel 15

In alle gevallen waarin deze klachtenregeling niet voorziet beslist het bestuur van de RKF.