

Goed voor elkaar

Klachten- & geschillenregeling

**Stichting Maatvast
Postbus 166
2130 AD Hoofddorp**

Januari 2015

INHOUD

	Inleiding	
1.	Begripsbepaling	3
	1.1 Medewerkers	
	1.2 Leidinggevende	
	1.3 Klachten& geschillen commissie	
2.	Doel van de klachten& geschillenregeling	3
3.	De reikwijdte	3
4.	De interne procedure n.a.v. een klacht	4
5.	De externe procedure n.a.v. een klacht	4

BIJLAGE

- **Procedure interne communicatie met de medewerker tegen wie een klacht is ingediend**

INLEIDING

Voor u ligt de klachten& geschillenregeling van Stichting Maatvast. Deze klachten& geschillenregeling is bedoeld voor een ieder die op welke wijze dan ook gebruik maakt van diensten van Stichting Maatvast. Zoals deelnemers van een activiteit of cursus, ouders van minderjarige deelnemers, buurtbewoners, klanten, (zelf)organisaties en instellingen. In deze klachten& geschillenregeling wordt beschreven welke procedure gevolgd moet worden bij een klacht. De procedure kent een interne en een externe route.

Het is de bedoeling dat de klacht eerst intern wordt behandeld. Een klacht wordt pas extern in behandeling genomen, als de interne behandeling niet tot het gewenste resultaat heeft geleid. Extern wordt de klacht behandeld door de klachten& geschillencommissie. Deze klachten& geschillencommissie is onafhankelijk. De leden van de klachten& geschillencommissie hebben op geen enkele wijze binding met Stichting Maatvast.

De werkwijze en bevoegdheden van de klachten& geschillencommissie zijn in het klachten& geschillenreglement beschreven.

1. Begripsbepaling

1.1. Medewerkers

Alle personen die op enigerlei wijze werkzaam zijn voor Stichting Maatvast. Hieronder vallen dus werknemers met een dienstverband, uitzendkrachten en freelancers, maar ook stagiairs, vakantiekrachten en vrijwilligers.

1.2. Leidinggevende

De directeur en cluster coördinator onder wiens verantwoordelijkheid een medewerker valt, tenzij door de organisatie een andere leidinggevende is aangewezen. Bij vrijwilligers dient voor leidinggevende ook gelezen te worden zakelijk leider/ beheerder. Wanneer het een klacht over de cluster coördinator betreft is de directeur de verantwoordelijk leidinggevende en wanneer het een klacht over de directeur betreft de voorzitter van de Raad van Toezicht.

1.3. Klachten& geschillencommissie

Externe klachten& geschilleninstantie bij klachten& geschillen van bezoekers en vrijwilligers van Stichting Maatvast over de dienstverlening en/of over de bejegening door (medewerkers van) Stichting Maatvast.

2. Doel van de klachten& geschillenregeling

Het bieden van een procedure waarin op een zo objectief mogelijke wijze de behoorlijkheid van gedragingen van een medewerker van Stichting Maatvast wordt beoordeeld. Dit naar aanleiding van een klacht met als doel het naar aller tevredenheid oplossen van klachten& geschillen van individuele en groepen gebruikers. Onder deze klachten& geschillenregeling valt nadrukkelijk ook het handhaven van gepaste omgangsvormen, gericht op het voorkomen van vormen van seksuele intimidatie, discriminatie of agressie door Stichting Maatvast medewerkers.

Daarnaast biedt de regeling mogelijkheden om de kwaliteit van de totale organisatie te verbeteren. Jaarlijks wordt een verslag opgesteld, dat inzicht biedt in de aard, omvang en plaats waarop de klachten& geschillen van toepassing zijn.

3. De reikwijdte

De klachten& geschillenregeling staat open voor alle gebruikers van de diensten van Stichting Maatvast en vrijwilligers die activiteiten uitvoeren voor de stichting Maatvast.

De klacht moet betrekking hebben op gedragingen of gebeurtenissen die de gebruiker zelf betreffen. Het recht tot indienen van een klacht komt toe aan: de gebruiker/ vrijwilliger, zijn/haar wettelijke vertegenwoordiger, zijn/haar nabestaanden en natuurlijke personen die door de gebruiker zijn gemachtigd.

Wanneer een klacht wordt ingetrokken, kan de directeur van Stichting Maatvast beslissen om alsnog een nader onderzoek in te stellen.

4. De interne procedure naar aanleiding van een klacht

De klager wendt zich zo mogelijk eerst met een klacht tot de betrokken medewerker, wanneer het gaat om het gedrag van de medewerker, of het gebeuren tijdens een activiteit die onder zijn/haar verantwoordelijkheid heeft plaats gevonden.

De betrokken medewerker tracht de klacht op een bevredigende wijze af te handelen.

Is de klacht naar het oordeel van de klager niet op bevredigende wijze afgehandeld, dan kan de klager een klacht indienen bij de directeur van Stichting Maatvast.

Namens de directeur van Stichting Maatvast wordt de klacht behandeld door de cluster coördinator* van de betrokken medewerker.

De cluster coördinator volgt in deze een tweesporenbeleid:

Eenzijds wordt er - met toestemming van de klager - een plan opgesteld over de wijze waarop Stichting Maatvast het contact met en het vertrouwen van de klager kan herstellen.

Anderzijds tracht de cluster coördinator in samenwerking met de klager en betrokken medewerker, en volgens het principe van hoor en wederhoor, tot een voor beide partijen bevredigende oplossing te komen.

Mocht dat laatste niet mogelijk zijn, dan zal de cluster coördinator zijn/haar oordeel uitspreken en dat schriftelijk namens de directeur aan de klager laten weten.

Voor de betrokken medewerker die geconfronteerd wordt met een klacht is de wijze, waarop die medewerker bij de gehele procedure betrokken wordt, vastgelegd. Dit geldt zowel voor de interne als voor de externe procedure. (bijlage 1.)

*Indien de klacht betrekking heeft op de cluster coördinator is de directeur verantwoordelijk voor de afhandeling volgens genoemde procedure.

Indien de klacht betrekking heeft op de directeur ligt de bevoegdheid tot behandeling van de klacht bij de voorzitter van de Raad van Toezicht die voor de klachtafhandeling advies vraagt aan de klachten& geschillencommissie.

5. De externe procedure naar aanleiding van een klacht

Mocht de klager het niet eens zijn met de uitspraak die de cluster coördinator namens de directeur heeft geformuleerd, dan kan hij/zij de klacht indienen bij de klachten& geschillencommissie.

Een klacht kan mondeling of schriftelijk worden ingediend bij de secretaris van de klachten& geschillencommissie.

De leden van de klachten& geschillencommissie beoordelen de klacht onafhankelijk; zij hebben geen arbeidsrechtelijke relatie met Stichting Maatvast.

De klachten& geschillencommissie probeert zo snel mogelijk, in overleg met de klager en met Stichting Maatvast, tot een oplossing te komen, of tot een oordeel te komen over de klacht en dit oordeel voor te leggen aan de directeur van Stichting Maatvast.

De directeur neemt dit oordeel mee als zwaarwegend advies in zijn besluitvorming.

Dit directiebesluit wordt duidelijk gemotiveerd en schriftelijk medegedeeld aan de klager, de klachten& geschillencommissie en de betrokkenen binnen Stichting Maatvast.