

## 1. Begripsbepaling

### a. Klacht

Een klacht is een concrete uiting van ongenoegen over een behandeling door, omgang met, of een handelwijze van een medewerker van Stichting OpenDoor gevestigd te Roosendaal.

### b. Medewerker

Een medewerker is een persoon die op basis van een overeenkomst met Stichting OpenDoor activiteiten of werkzaamheden uitvoert.

Het gaat hierbij om de volgende overeenkomsten\*:

- arbeidsovereenkomst;
- overeenkomst tot het verrichten van enkele diensten;
- stage-overeenkomst;
- vrijwilligersovereenkomst of afspraken met een vrijwilliger;

(\*Aankruisen wat van toepassing is, meerdere opties zijn mogelijk).

### c. Klagende partij

De klagende partij is een persoon die gebruik wil maken, maakt, of heeft gemaakt van de activiteiten van Stichting OpenDoor, of van een medewerker werkzaam bij Stichting OpenDoor.

### d. Aangeklaagde partij

De aangeklaagde partij is de medewerker van Stichting OpenDoor tegen wie de klacht is gericht.

## 2. Informeren betreffende klachtenreglement

- a. Het klachtenreglement is op te vragen via de website
- b. Bij het inhuren van medewerkers krijgen de medewerkers het klachtenreglement als onderdeel van de arbeidsovereenkomst
- c. Bij overeenkomsten met klanten krijgen de klanten een klachtenreglement als onderdeel bij de overeenkomst

## 3. Klachtencommissie

- a. De klachtencommissie bestaat uit een oneven aantal personen.
- b. Alle commissieleden hebben stemrecht.

- c. De klachtencommissie wordt ingesteld door de directeur van Stichting OpenDoor.
- d. De klachtenafhandelaar is nooit degene die de dienst heeft verleend waarop de klacht betrekking heeft.
- e. De commissie bestaat uit:
  - C.A.M. de ridder vertegenwoordiger van het bestuur/de directie;
  - M. el Fahmi, leidinggevende binnen Stichting OpenDoor voor zover de klacht geen betrekking heeft op het werk, de afdeling of het project waaraan de leidinggevende is verbonden.
  - J. Sillekens vertegenwoordiger van buiten de organisatie als onafhankelijk, extern lid van de commissie.
- e. De commissie wordt ondersteund door A. Hulscher (ambtelijk secretaris), verantwoordelijk voor de administratieve afhandeling van de activiteiten van de klachtencommissie. De ambtelijk secretaris is geen lid van de commissie.
- f. De commissieleden worden benoemd voor een periode van twee jaar, met mogelijkheid tot herbenoeming.
- g. De klachtencommissie kan extern deskundigen raadplegen.
- h. De commissieleden hebben plicht tot geheimhouding.

## 4. Het indienen van een klacht

- a. Een klacht wordt in eerste instantie schriftelijk aan het bestuur/de directie van Stichting OpenDoor, voorgelegd. Indien dit niet mogelijk is of niet tot een voor de klagende partij aanvaardbare oplossing leidt, kan deze gebruik maken van de klachtenregeling door de klacht schriftelijk aan de klachtencommissie voor te leggen.
- b. Een klacht kan betrekking hebben op alle aspecten van de activiteiten van Stichting OpenDoor die betrekking hebben op de relatie tussen de organisatie en/of haar medewerkers enerzijds en de klagende partij anderzijds.
- c. Bij het indienen van de klacht en de behandeling door de klachtencommissie kunnen de klagende en de aangeklaagde partij worden bijgestaan door een persoon naar keuze.
- d. Met betrekking tot de inhoud van het begrip klacht wordt geen beperking aangebracht.

## 5. Termijnen

- a. De klacht dient binnen een periode van 4 weken te worden ingediend. Bij overschrijding van deze periode beoordeelt de commissie of de klacht nog wordt geaccepteerd.
- b. De maximale afhandelingstermijn van de klacht bedraagt zes weken.
- c. De klacht wordt binnen twee weken na indiening van de klacht door de commissie in behandeling genomen.
- d. De commissie geeft uiterlijk vier na behandeling van de klacht een schriftelijk advies aan het bestuur/de directie.
- e. Het bestuur/de directie maakt uiterlijk twee weken na het advies van de commissie haar uitspraak bekend aan de klagende partij, de aangeklaagde partij en de klachtencommissie.
- f. Het bestuur/de directie ziet toe op de juiste uitvoering van de door haar gedane uitspraak.

## 6. Werkwijze klachtencommissie

- a. De commissie zorgt voor de registratie en de behandeling van de klacht, onafhankelijk van de organisatie.
- b. De secretaris van de klachtencommissie stuurt binnen twee weken een ontvangstbevestiging waarin zijn opgenomen: korte omschrijving van de klacht, inclusief datum, plaats en bijzondere omstandigheden, de verdere afhandeling van de klacht en de termijn waarbinnen men verwacht de klacht af te handelen.
- c. De commissie spreekt bij de behandeling van de klacht zowel met de klagende als de aangeklaagde partij, waarbij de aangeklaagde partij verplicht is informatie te verstrekken.
- d. Bij klachten over misdrijven of wettelijke overtredingen, verwijst de commissie de klagende partij naar justitie.
- e. De secretaris van de commissie draagt zorg voor de behandeling van de klacht:
  - zij roept de partijen op;
  - zij stelt alle informatie ter beschikking aan de leden van de commissie en de bij de behandeling betrokken partijen en deskundigen;
  - zij informeert het bestuur/de directie schriftelijk over de inhoud van haar conclusies en advies.
- e. De commissie gaat bij de behandeling van de klacht uit van de geldende normen, waarden en wettelijke verplichtingen binnen en buiten de organisatie.
- f. De commissie kan tot de volgende uitspraken komen:
  - de klacht is niet ontvankelijk (en wordt dus niet door de commissie behandeld);
  - de klacht is ongegrond;
  - de klacht is (ten dele) gegrond.
- g. Als de klacht als niet ontvankelijk wordt beschouwd wordt de klager met de reden hiervan binnen vier weken schriftelijk op de hoogte gesteld.
- h. De commissie houdt rekening met de vastgestelde termijnen.
- i. De commissie gaat vertrouwelijk met de gegevens om.

## 7. Registratie en verslag

- a. Alle klachten worden schriftelijk door de commissie geregistreerd en na 10 jaar vernietigd.
- b. De registratie van gegevens is alleen bedoeld voor de jaarlijkse verslaglegging door de commissie.
- c. Klachten voorzien van persoonlijke gegevens worden apart geregistreerd van anonieme klachten.
- d. De klachtencommissie kan het bestuur/de directie en de organisatie ten alle tijden adviseren over de omgang met klachten binnen de organisatie.

## 8. Beëindiging procedure

- a. De klagende partij kan de procedure op elk gewenst moment beëindigen.
- b. Na het beëindigen van de procedure wordt de klacht niet meer in behandeling genomen.
- c. De klachtenprocedure eindigt door de uitspraak van het bestuur/de directie van en de uitvoering van de uitspraak.
- d. Mocht de klacht niet naar tevredenheid van de klager zijn afgehandeld, bestaat de mogelijkheid de klacht neer te leggen bij de opdrachtgever van het traject. Dit kan bijvoorbeeld zijn de werkgever, het UWV(melden bij de Arbeidsdeskundige), de gemeente, de verzekeringsinstelling etc. In derde instantie kunt u contact opnemen met de Nationale Ombudsman of met de ombudsman in uw gemeente. Daarnaast zijn er instanties die de belangen van cliënten behartigen.

## 9. Inzagerecht

- a. Beide partijen hebben recht op inzage in de gegevens die betrekking hebben op de zaak.
- b. Beide partijen ontvangen kopieën van de eigen gegevens en het besluit en de onderbouwing van het besluit van de commissie.
- c. Derden kunnen alleen de gegevens inzien als beide partijen hiermee schriftelijk akkoord gaan.