

ALGEMENE KLACHTEN- EN BEZWAARREGELING

ARTIKEL 1: Definities

- a. **Externe klacht:** iedere uiting van ongenoegen over een gedraging, een handeling, of nalaten door Stichting ROAT en/of een of meer van zijn medewerkers en/of samenwerkingspartners.
- b. **Interne klacht:** iedere uiting van ongenoegen over een gedraging, een handeling, of nalaten door Stichting ROAT en/of een of meer van zijn medewerkers, die van binnen de organisatie komt.
- c. **Bezwaar:** uiting van ongenoegen over een besluit van Stichting ROAT.
- d. **Directeur:** de directeur van Stichting ROAT.
- e. **Medewerker:** iedere persoon die op basis van een dienstverband of op een andere manier (vrijwilligers, stagiaires, gedetacheerde krachten) werkzaamheden voor Stichting ROAT verricht onder verantwoordelijkheid van de organisatie.

ARTIKEL 2: Klacht- en bezwaarrecht

- a. Iedereen heeft het recht om bij Stichting ROAT een klacht of een bezwaar in te dienen over de wijze waarop Stichting ROAT zich in een bepaalde aangelegenheid jegens hem (haar) of een ander heeft gedragen.
- b. Een gedraging van een medewerker, werkzaam onder de verantwoordelijkheid van Stichting ROAT, wordt aangemerkt als een gedraging van Stichting ROAT.

ARTIKEL 3: Indienen klacht of bezwaar

- a. Klachten kunnen zowel mondeling als schriftelijk worden ingediend. Een bezwaar dient altijd schriftelijk ingediend te worden, binnen de termijn die daarvoor gesteld wordt in het besluit waartegen bezwaar gemaakt wordt. Schriftelijke klachten en bezwaren kunnen ingediend worden bij Stichting ROAT, Westerzicht 64, 4395 AM, Nederland of info@stichtingroat.com. Indien de klacht of het bezwaar niet binnen 4 weken kan worden afgehandeld, krijgt de klager of indiener binnen een week een ontvangstbevestiging, waarbij ook informatie wordt verstrekt over de verdere procedure.

ARTIKEL 4: Behoorlijke behandeling

Stichting ROAT draagt zorg voor een behoorlijke behandeling van bezwaren en mondelinge en schriftelijke klachten over haar gedragingen.

ARTIKEL 5: Afhandeling

- a. Externe klagers ontvangen binnen uiterlijk 4 weken een schriftelijk antwoord, (mede) ondertekend door de directeur.
- b. Interne klagers ontvangen binnen uiterlijk 4 weken mondeling of schriftelijk een antwoord op hun klacht.
- c. Indiener van een bezwaar ontvangen binnen uiterlijk 4 weken een schriftelijk antwoord, (mede) ondertekend door de directeur.

ARTIKEL 6: Procedure externe klachten

Klachten m.b.t. beleid, activiteiten of uitingen van Stichting ROAT

- a. Externe klachten worden behandeld door de directeur.
- b. De klacht, de datum van binnenkomst en de ondernomen actie worden vastgelegd in een centraal klachten- en bezwarenregister.

Klachten m.b.t. individuele medewerkers

- c. Externe klachten worden in eerste instantie behandeld door de leidinggevende van het team waartoe de medewerker behoort. Klachten die de leidinggevende zelf betreffen, worden behandeld door de directeur.
- d. De medewerker op wie de klacht betrekking heeft, heeft recht op inzage in alle gegevens die voor hem relevant zijn, voor zover deze geen schade toebrengen aan derden.
- e. De medewerker over wie is geklaagd, heeft recht op verweer.
- f. Klachten over medewerkers worden discreet behandeld. Degene die de klacht behandelt, mag geen gegevens verstrekken aan personen, die er niet bij betrokken zijn en er geen belang bij hebben op de hoogte te worden gebracht.
- g. De artikelen 9, 10 en 11 zijn mede van toepassing op bovenstaande procedure.

ARTIKEL 7: Procedure interne klachten

Klachten m.b.t. het beleid, activiteiten of uitingen van Stichting ROAT

- a. Medewerkers wenden zich tot de leidinggevende van het team waarop de klacht specifiek betrekking heeft of voor klachten van algemene aard tot de directeur.
- b. Klachten die betrekking hebben op het personeelsbeleid of het vrijwilligersbeleid worden behandeld de directeur.
- c. Klachten die verband houden met de uitvoering van het werk, worden kenbaar gemaakt aan en behandeld door de leidinggevende van het team waartoe de medewerker behoort

Klachten m.b.t. medewerkers

- d. Een medewerker brengt zijn eigen leidinggevende op de hoogte van de klacht, of wanneer het deze leidinggevende zelf betreft, de directeur.
- e. De klacht wordt behandeld door degene aan wie de klacht kenbaar is gemaakt.
- f. De artikelen 9,10 en 11 zijn mede van toepassing op bovenstaande procedure.

ARTIKEL 8: Procedure bezwaren

- a. Bezwaren worden behandeld door de leidinggevende van het team waarop het bezwaar specifiek betrekking heeft. Deze bezwaren worden tevens aan de directeur kenbaar gemaakt.
- b. Het bezwaar, de datum van binnenkomst en de ondernomen actie worden vastgelegd in een centraal klachten- en bezwarenregister.
- c. De artikelen 9, 10 en 11 zijn mede van toepassing op bovenstaande procedure.

ARTIKEL 9: Horen

- a. De klager / bezwaarmaker en degene op wiens gedraging de klacht / het bezwaar betrekking heeft, worden in de gelegenheid gesteld om te worden gehoord.
- b. Van het horen van de klager / bezwaarmaker en de aangeklaagde kan worden afgezien, als blijkt dat de klacht / het bezwaar kennelijk ongegrond is.
- c. De klager / bezwaarmaker en aangeklaagde hebben het recht geen gebruik te maken van het recht om te worden gehoord.

ARTIKEL 10: Inzage

- a. De klager / bezwaarmaker en degene op wiens gedraging de klacht / het bezwaar betrekking heeft, worden in de gelegenheid gesteld om inzage te hebben in alle relevante bescheiden aangaande de klacht / het bezwaar.
- b. Als blijkt dat de klacht / het bezwaar kennelijk ongegrond is, kan worden afgezien van het recht op inzage voor de klager / bezwaarmaker en de aangeklaagde.
- c. De klager / bezwaarmaker en de aangeklaagde hebben het recht geen gebruik te maken van het recht op inzage.

ARTIKEL 11: Vertegenwoordiging

- a. De klager / bezwaarmaker en degene op wiens gedraging de klacht / het bezwaar betrekking heeft, hebben het recht om zich te laten vertegenwoordigen door een door hem aangewezen persoon.
- b. Als blijkt dat de klacht / het bezwaar kennelijk ongegrond is, kan worden afgezien van het recht op vertegenwoordiging voor de klager en de aangeklaagde.
- c. De klager en aangeklaagde hebben het recht geen gebruik te maken van het recht op vertegenwoordiging.

ARTIKEL 12: Antwoord

- d. Externe klagers ontvangen binnen uiterlijk 4 weken een schriftelijk antwoord, (mede) ondertekend door de directeur.
- e. Interne klagers ontvangen binnen uiterlijk 4 weken mondeling of schriftelijk een antwoord op hun klacht.
- f. Indieners van een bezwaar ontvangen binnen uiterlijk 4 weken een schriftelijk antwoord, (mede) ondertekend door de directeur.