

Klachtenregeling

.....
Klachtenregeling versie 2014
.....



.....
**Gelijke behandeling
begint hier!**

Interne Klachtenregeling

Deze Interne Klachtenregeling moet er in voorzien dat uitingen van ongenoegen van cliënten en/of rechtstreeks belanghebbenden met betrekking tot het functioneren van de voorziening en haar personeel worden behandeld door een onafhankelijke klachtencommissie.

Artikel 1 Begripsbepalingen ADV Limburg

Belanghebbenden:	Zij die belang hebben bij de dienstverlening door ADV Limburg, zoals de partijen in de klachtbehandeling en afnemers van diensten als voorlichting en advies.
Cliënt:	Natuurlijk persoon of rechtspersoon, die contact heeft met ADV Limburg voor advies of hulp.
Directeur-bestuurder:	De persoon die door de Raad van Toezicht als directeur en tevens als bestuurder van de stichting Anti Discriminatie Voorziening Limburg is aangesteld.
Klacht:	Een schriftelijke uiting van ongenoegen van een cliënt of derde over de wijze waarop hij is behandeld. Ongenoegen kan betrekking hebben op handelen of het nalaten daarvan. Deze klachtenregeling is uitdrukkelijk niet bedoeld voor uitingen van ongenoegen over de inhoud van beslissingen.
Klachtbehandeling:	De dienstverlening door ADV Limburg waarbij een klager wordt bijgestaan, klager en aangeklaagde worden gehoord en aan elkaar bekend zijn.
Klachtencommissie	De commissie die op grond van deze klachtenregeling door de Raad van Toezicht is ingesteld om klachten van cliënten te onderzoeken, te beoordelen en op grond hiervan de directeur-bestuurder en/of de Raad van toezicht van ADV Limburg te adviseren.
Klager:	Cliënt of rechtstreeks belanghebbende die, op grond van deze klachtenregeling, een klacht indient betreffende gedragingen van de directeur-bestuurder en/of het personeel van ADV Limburg.
Onafhankelijk:	Persoon, niet in dienst, noch bestuurder noch lid van de Raad van Toezicht van ADV Limburg of een ander ADB of aanverwante organisatie.
Personeel:	Alle medewerkers, in loondienst van ADV Limburg, stagiaires.

Artikel 2 De taak van de Interne Klachtencommissie

De interne klachtencommissie heeft tot taak:

- 2.1 Te beslissen over de ontvankelijkheid van een klacht.
- 2.2 Te oordelen of een klacht al dan niet geheel of gedeeltelijk gegrond is.
- 2.3 Het oordeel van de commissie gemotiveerd schriftelijk mee te delen aan de indiener van de klacht.
- 2.4 Het oordeel van de commissie gemotiveerd vast te leggen en voor te leggen aan de directeur-bestuurder en indien nodig aan de Raad van Toezicht van het ADV Limburg.
- 2.5 Het doen van aanbevelingen aan de directeur-bestuurder en de Raad van Toezicht van ADV Limburg en, indien de klacht geheel of gedeeltelijk gegrond is, het geven van advies over de te nemen maatregelen ter oplossing van de klacht of ter genoegdoening van de klager.

Artikel 3 Samenstelling Interne Klachtencommissie

- 3.1 De klachtencommissie wordt ingesteld door de Raad van Toezicht op voordracht van de directeur-bestuurder en is samengesteld uit ten minste 3 onafhankelijke leden.
De benoeming geldt voor de duur van 3 jaar; leden kunnen herbenoemd worden.
- 3.2 De klachtencommissie wordt evenwichtig samengesteld door leden afkomstig uit het hele werkgebied van ADV Limburg.
- 3.3 De Klachtencommissie wijst uit haar midden een voorzitter en een secretaris aan.
- 3.4 Elk lid van de Klachtencommissie is verplicht tot algehele geheimhouding betreffende gegevens en informatie die hem bij de behandeling van de klacht ter kennis komen.

Artikel 4 Indienen van een klacht

- 4.1 Het recht tot indienen van een klacht komt toe aan:
 - de klager
 - de wettelijke vertegenwoordiger van de klager
 - natuurlijke personen dan wel rechtspersonen die door de klager zijn gemachtigd.
- 4.2 Een klacht kan zowel individueel als collectief worden ingediend.
- 4.3 Een klacht kan worden ingediend tot uiterlijk 3 maanden nadat het incident waar de klacht betrekking op heeft, heeft plaatsgevonden.
- 4.4 Een klacht wordt schriftelijk ingediend via het secretariaat van ADV Limburg dat dan zorg draagt voor het onmiddellijk doorsturen van de klacht naar de secretaris van de commissie. De klacht omvat in elk geval de naam en het adres van de klager en een omschrijving van de klacht.
- 4.5 De klager kan te allen tijde zijn klacht schriftelijk, gericht aan de secretaris van de klachtencommissie, intrekken. Hiervan worden alle betrokkenen zo spoedig mogelijk op de hoogte gebracht.

Artikel 5 Werkwijze van de Interne Klachtencommissie

- 5.1 Binnen 6 weken na ontvangst van de klacht bepaalt de Klachtencommissie of de klacht ontvankelijk is. Hierbij wordt in ieder geval onderzocht of klager de klacht al binnen ADV Limburg bij de klachtbehandelaar en bij de directeur-bestuurder onder de aandacht heeft gebracht. Is dit niet het geval, dan wordt klager terugverwezen naar de directeur-bestuurder.
- 5.2 De secretaris stelt de klager binnen diezelfde 6 weken op de hoogte van het al dan niet ontvankelijk zijn van zijn klacht. Tevens wordt de klager, in geval van ontvankelijkheid, op de hoogte gesteld van het verdere verloop van de procedure.
- 5.3 De secretaris stelt de aangeklaagde binnen diezelfde 6 weken op de hoogte van de klacht en stelt hem in de gelegenheid schriftelijk verweer te voeren. De aangeklaagde dient dit binnen 8 werkdagen na het vernemen van de klacht te doen.
- 5.4 Op verzoek van één of meer van de betrokken personen of op eigen verzoek kan een lid van de Klachtencommissie zich van een zaak verschonen. Wie partij in het conflict is, moet zich verschonen.
- 5.5 De Klachtencommissie is bevoegd tot het opvragen van relevante stukken bij ADV Limburg, bij de klager en de aangeklaagde. Stukken die de klager betreffen worden door ADV Limburg slechts na diens schriftelijke toestemming verstrekt. ADV Limburg is verplicht overige stukken die betrekking hebben op de klacht aan de Klachtencommissie te overhandigen.
- 5.6 De Klachtencommissie doet afschriften van alle stukken op grond waarvan zij beslist vóór de zitting aan partijen toekomen.
- 5.7 De klachtencommissie kan een beroep doen op secretariële ondersteuning van ADV Limburg. De betreffende management assistente heeft in dat geval geheimhoudingsplicht naar andere personeelsleden en de directeur-bestuurder van ADV Limburg.

Artikel 6 Zitting van de Interne Klachtencommissie

- 6.1 Binnen 6 weken na indienen van de klacht beslist de Klachtencommissie of en zo ja wanneer een zitting wordt gehouden. Klager en aangeklaagde worden ten minste 10 dagen vóór de datum van de zitting hiervan op de hoogte gesteld.
- 6.2 Indien partijen van de in het tiende lid genoemde gelegenheid geen gebruik willen maken, dienen zij dit ten minste 5 werkdagen vóór de zitting aan de secretaris te hebben laten weten.
- 6.3 De betrokken partijen moeten bij de zitting en uitspraak aanwezig zijn, als de Klachtencommissie dat noodzakelijk acht.
- 6.4 De zitting van de Klachtencommissie is besloten.
- 6.5 Van de zitting van de Klachtencommissie wordt een verslag gemaakt. Dit verslag wordt door de secretaris namens de commissie ondertekend.
- 6.6 De Klachtencommissie kan andere betrokkenen dan klager en aangeklaagde oproepen om in persoon of bij gemachtigde te verschijnen om te worden gehoord voor het geven van inlichtingen. Partijen worden van het voornemen hiertoe in kennis gesteld.
- 6.7 Degene die een klacht heeft ingediend en degene tegen wie een klacht is ingediend kunnen zich bij de behandeling van de klacht door de klachtencommissie laten bijstaan door een ander.
- 6.8 Indien noodzakelijk kan de Klachtencommissie een of meer tolken inschakelen.
- 6.9 Door betrokkenen kunnen getuigen worden opgeroepen. Zij dienen naam en hoedanigheid van deze getuigen ten minste 5 werkdagen vóór de zitting kenbaar te maken aan de Klachtencommissie en de wederpartij.
- 6.10 De Klachtencommissie stelt de klager in de gelegenheid de klacht toe te lichten en stelt degene, tegen wie een klacht is ingediend, in de gelegenheid verweer te voeren. Dit tenzij de klacht kennelijk niet ontvankelijk verklaard is.
- 6.11 Partijen kunnen door alle commissieleden worden ondervraagd. Zij kunnen elkaar door tussenkomst van de gespreksvoorzitter vragen stellen.
- 6.12 Getuigen kunnen door alle commissieleden worden ondervraagd. Zij kunnen door tussenkomst van de voorzitter door partijen worden ondervraagd.
- 6.13 De Klachtencommissie kan getuigen horen buiten tegenwoordigheid van andere getuigen.
- 6.14 Alleen om gewichtige redenen, welke dienen te worden opgenomen in het verslag, kan de Klachtencommissie, uit eigen beweging of op verzoek van een der partijen of getuigen, de partijen buiten elkaars tegenwoordigheid of getuigen buiten aanwezigheid van partijen horen.
- 6.15 De niet aanwezige partij(en) word(t)(en) door de Klachtencommissie op de hoogte gesteld van hetgeen buiten haar tegenwoordigheid is gesteld en word(t)(en) de gelegenheid gegeven hierop te reageren.

Artikel 7 Beraadslaging en uitspraak van de Interne Klachtencommissie

- 7.1 De beraadslagingen van de Klachtencommissie zijn niet openbaar.
- 7.2 Indien noodzakelijk kan de Klachtencommissie besluiten tot heropening van de voorliggende zaak en zo spoedig mogelijk een nieuwe zitting uitschrijven. Op deze zitting is artikel 5 in zijn geheel van toepassing.
- 7.3 Uiterlijk 3 maanden na indiening van de klacht spreekt de Klachtencommissie een oordeel uit over de klacht.
- 7.4 De uitspraken van de Klachtencommissie worden schriftelijk vastgelegd en medegedeeld aan de betrokkenen. Indien de directeur-bestuurder van ADV Limburg geen betrokkene is bij de klacht, ontvangt ook hij een exemplaar van de uitspraak. De Raad van Toezicht ontvangt te allen tijde de uitspraken van de Klachtencommissie.
- 7.5 De Klachtencommissie kan een klacht gegrond, ongegrond, gedeeltelijk gegrond of alsnog niet ontvankelijk verklaren.
- 7.6 Als een van de partijen minderjarig is/zijn, dan krijgen de wettelijke vertegenwoordigers een afschrift van de brief, waarin de uitspraak vermeld is.
- 7.7 Tegen een uitspraak van de klachtencommissie staat geen hoger beroep open.

Artikel 8 Uitvoering

De directeur-bestuurder van ADV Limburg draagt zorg voor maatregelen op basis van het oordeel van de Klachtencommissie. Indien de klacht de directeur-bestuurder zelf betreft, draagt de Raad van Toezicht zorg voor maatregelen op basis van het oordeel van de Klachtencommissie(s).

Artikel 9 Openbaarheid

ADV Limburg maakt op zijn website melding van het bestaan van deze regeling. Het personeel wordt onmiddellijk na vaststelling op de hoogte gesteld van deze regeling.

Artikel 10 Overige bepalingen

Deze regeling treedt in werking op 3 oktober 2012 en is aangepast op 17 december 2014.