

Klachtenregeling Stichting Hulp en Steun

Het bestuur van de Stichting Hulp en Steun;

besluit:

vast te stellen de navolgende klachtenregeling.

Artikel 1

In deze regeling wordt verstaan onder:

Bestuur: het bestuur van de Stichting Hulp en Steun.

Bestuurder: een bestuurslid van de Stichting Hulp en Steun.

Commissie: een onafhankelijke commissie, bestaande uit drie personen, welke geen directe of indirecte relatie hebben met de stichting.

Klacht: uiting van onvrede met of ongenoegen over een handeling of een gedraging van een bestuurder of een onder de verantwoordelijkheid van het bestuur werkzame persoon.

Klager: degene die een klacht indient.

Artikel 2

1. Een ieder is bevoegd ter zake van enige handeling of gedraging van een bestuurder of een onder de verantwoordelijkheid van het bestuur werkzame persoon een klacht in te dienen.
2. Een klacht die niet is voorzien van een naam, adres en woonplaats wordt niet in behandeling genomen.

Artikel 3

1. Een klacht wordt schriftelijk ingediend bij het bestuur.
2. Een klacht moet bevatten:
 - Naam, adres, woonplaats en handtekening van de klager;
 - de dagtekening;
 - een omschrijving van de gedraging waartegen de klacht is gericht;
 - een aanduiding van degene die zich aldus heeft gedragen;
 - een aanduiding van degene jegens wie de gedraging heeft plaatsgevonden indien deze niet de klager is.

Artikel 4

Het bestuur stelt de klacht in handen van een commissie bestaande uit drie personen, welke personen worden benoemd door burgemeester en wethouders van de gemeente Urk.

Artikel 5

Naar aanleiding van de klacht stelt de commissie een onderzoek in. Dit onderzoek duurt maximaal 4 weken, waarna de commissie rapport uitbrengt aan het bestuur.

Artikel 6

De commissie is niet bevoegd een onderzoek in te stellen, of voort te zetten, indien de klacht betrekking heeft op een gedraging waarop de rechterlijke macht toeziet of een gedraging waartegen op grond van een wettelijk voorschrift bezwaar of beroep mogelijk is.

Artikel 7

De commissie is niet verplicht een onderzoek in te stellen, of voort te zetten, indien:

- a. de klacht kennelijk ongegrond is;
- b. het belang van de klager bij een onderzoek, dan wel het gewicht van de gedraging, kennelijk onvoldoende is;

- c. de klager een ander is dan degene jegens wie de gedraging heeft plaatsgevonden;
- d. de klacht wordt ingediend later dan een jaar nadat de gedraging heeft plaatsgevonden.

Artikel 8

Indien de commissie geen onderzoek instelt, of dit niet voortzet, deelt hij dit zo spoedig mogelijk mee aan de klager en aan het bestuur, onder vermelding van de reden.

Artikel 9

1. De commissie stelt degene op wiens gedraging de klacht betrekking heeft en de klager in de gelegenheid hun standpunt toe te lichten. De commissie beslist of de toelichting schriftelijk of mondeling, al dan niet in elkaars tegenwoordigheid, wordt gegeven.
2. Van het horen wordt een verslag gemaakt.

Artikel 10

De commissie kan een onderzoek ter plaatse instellen. Het bestuur en de onder haar verantwoordelijkheid werkzame personen verlenen alle benodigde medewerking die in het belang van het onderzoek is vereist. Van dit onderzoek wordt een proces-verbaal opgesteld.

Artikel 11

1. Wanneer het onderzoek is afgesloten stelt de commissie een rapport op waarin zij haar bevindingen en haar oordeel weergeeft.
2. Indien naar het oordeel van de commissie de gedraging niet behoorlijk is geweest, vermeldt zij in het rapport welk vereiste van behoorlijkheid geschonden is.
3. De commissie zendt haar rapport aan het bestuur, alsmede aan de klager en aan degene op wiens gedraging het verzoek betrekking heeft.

Artikel 12

Na ontvangst van het rapport van de commissie, doet het bestuur binnen twee weken uitspraak over de gegrondheid van de klacht en de eventuele maatregelen die genomen zullen worden.

Aldus vastgesteld door het bestuur van de stichting Hulp en Steun op 16 oktober 2018.