



Stichting HulpenSteun

Schuldhulp | Budgetbeheer | Bewindvoering | Vroegsignalering | Preventie



Werkinstructie
Klachtenregeling (3.7)
26 juni 2025



(3.7) Werkinstructie Klachtenregeling

Inhoudsopgave

Aanhef	2
Artikel 01 Begripsbepalingen	2
Artikel 02 Doelgroep	2
Artikel 03 Werkwijze	2
Artikel 04 Instellen commissie	2
Artikel 05 Termijn 1e maatregel	2
Artikel 06 Uitsluitingsgronden	3
Artikel 07 Bijkomende voorwaarden	3
Artikel 08 Kennisgeving	3
Artikel 09 Hoor en wederhoor	3
Artikel 10 Onderzoek kantoor	3
Artikel 11 Afsluiting commissieonderzoek	3
Artikel 12 Bestuurlijk vervolg	4
Artikel 13 Werkinstructie Klachtenregistratie	4
Sluiting	4



(3.7) Werkinstructie Klachtenregeling

Aanhef

Het bestuur van de Stichting Hulp en Steun;

Besluit:

Vast te stellen de navolgende klachtenregeling.

Artikel 01 Begripsbepalingen

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 02 Doelgroep

-  Eenieder 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.
-  Een klacht die niet is voorzien van een naam, adres en woonplaats en dagtekening wordt niet in behandeling genomen.

Artikel 03 Werkwijze

Een klacht wordt schriftelijk ingediend bij het bestuur.

Een klacht moet bevatten:

-  Naam, adres, woonplaats en handtekening van de klager;
-  De dagtekening;
-  Een duidelijke omschrijving van de gedraging waartegen de klacht is gericht;
-  Een aanduiding van degene die zich aldus heeft gedragen;
-  Een aanduiding van degene richting, tegenover, naar wie de gedraging heeft plaatsgevonden als deze niet de klager is.

Artikel 04 Instellen commissie

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

Artikel 05 Termijn 1e maatregel

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



(3.7) Werkinstructie Klachtenregeling

Artikel 06 Uitsluitingsgronden

De commissie is niet bevoegd een onderzoek in te stellen of voort te zetten, als 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 07 Bijkomende voorwaarden

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

-  De klacht kennelijk ongegrond is;
-  Het belang van de klager bij een onderzoek, dan wel het gewicht van de gedraging, kennelijk onvoldoende is;
-  De klager een ander is dan degene naar wie de gedraging heeft plaatsgevonden;
-  De klacht wordt ingediend later dan een jaar nadat de gedraging heeft plaatsgevonden.

Artikel 08 Kennisgeving

Als 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 09 Hoor en wederhoor

-  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.
-  Van het horen wordt een verslag gemaakt.

Artikel 10 Onderzoek kantoor

-  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 Afsluiting commissieonderzoek

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



(3.7) Werkinstructie Klachtenregeling

Artikel 12 Bestuurlijk vervolg

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.

Artikel 13 Werkinstructie Klachtenregistratie

In de Werkinstructie Klachtenregistratie (4.7) wordt de wijze waarop een klacht kan worden ingediend en de uitvoering daarvan nader beschreven.

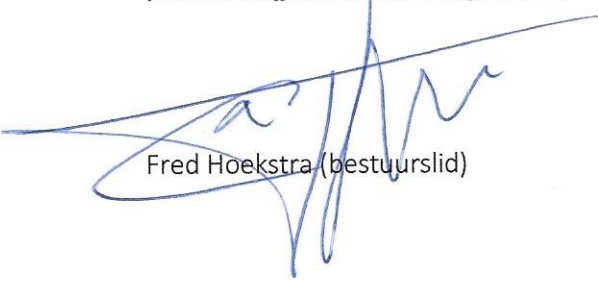
Sluiting

Deze klachtenregeling is opgesteld te Urk op 26 juni 2025 en door het bestuur van de stichting Hulp en Steun ter goedkeuring getekend.

Rein van den Berg (penningmeester)
(i.v.m. verblijf buitenland niet getekend)



Jacob J. Hakvoort (secretaris)



Fred Hoekstra (bestuurslid)

Lub Kramer (bestuurslid)

Gerrit A. Meun (voorzitter)

