

# Klachtenprocedure

## 1. Doel en uitgangspunten

De klachtenprocedure heeft als doel:

- een zorgvuldige, eerlijke en transparante behandeling van klachten te waarborgen;
- recht te doen aan degene die de klacht indient;
- bescherming te bieden aan alle betrokkenen;
- voorkomen van escalatie;
- te leren van signalen en zo de kwaliteit van het werk van de stichting te verbeteren;
- het vertrouwen en de geloofwaardigheid van de stichting te vergroten.

Bij de behandeling van klachten gelden de volgende uitgangspunten:

- **Respect en zorgvuldigheid:** alle betrokkenen worden met respect behandeld, emoties en belangen van alle betrokkenen worden serieus genomen.
- **Onafhankelijkheid en onpartijdigheid:** de klacht wordt beoordeeld door personen die niet direct bij het onderwerp betrokken zijn.
- **Vertrouwelijkheid:** alle informatie wordt vertrouwelijk behandeld.
- **Hoor en wederhoor:** Zowel de klager als degene over wie de klacht gaat, krijgt de kans om zijn of haar kant van het verhaal te vertellen.
- **Transparantie:** Het proces, de termijnen en de mogelijke uitkomst zijn duidelijk, zodat iedereen weet wat er kan worden verwacht.
- **Tijdigheid:** De klacht wordt binnen redelijke en vooraf vastgestelde termijnen opgepakt en afgehandeld, zodat het proces niet onnodig lang duurt.
- **Herstel en verbetering:** De procedure is gericht op het vinden van een oplossing, het herstellen van vertrouwen en het leren voor de toekomst.

## 2. Wie kan een klacht indienen?

Iedereen die direct of indirect te maken heeft met activiteiten van de stichting of medewerkers en vrijwilligers van de stichting:

- Deelnemers (kinderen en ouders),
- Vrijwilligers,
- Medewerkers,
- Externe partners.

## 3. Indienen van een klacht

### Informele afhandeling

- De klager probeert het probleem eerst te bespreken met de direct betrokkene(n).
- Doel: samen tot een oplossing komen zonder formele procedure.

### Formele klacht

Lukt het niet om samen tot een oplossing te komen of is de klacht te ernstig, dan kan de klager een formele klacht indienen:

- schriftelijk per e-mail of brief,
- gericht aan het bestuur van de stichting,
- met een duidelijke omschrijving van de klacht, datum, betrokken personen en eventuele onderliggende stukken.

### Ontvangstbevestiging

Binnen **10 werkdagen** na ontvangst krijgt de klager een schriftelijke bevestiging waarin staat:

- dat de klacht is ontvangen,
- wie de klacht in behandeling neemt,
- de verwachte termijn van afhandeling.

## 4. Behandeling

### Onderzoek

- Het bestuur (of een door het bestuur aangewezen onafhankelijke klachtenfunctionaris/ commissie) onderzoekt de klacht.
- Alle betrokkenen worden gehoord.

### Reactie

- Binnen 8 weken na ontvangst ontvangt de klager een gemotiveerde schriftelijke reactie met:
  - o de bevindingen,
  - o eventueel te nemen maatregelen,
  - o mogelijkheden tot vervolgstappen.
- Als 8 weken niet haalbaar is, krijgt de klager een tussentijdse mededeling met een nieuwe termijn (maximaal 16 weken).

### Beroep/ herziening

Als de klager het niet eens is met de uitkomst kan hij/zij:

- binnen **4 weken** schriftelijk verzoeken om herziening door het volledige bestuur;
- het bestuur neemt binnen **8 weken** een definitief besluit.

## 5. Registratie en evaluatie

- Het bestuur registreert alle formele klachten (zonder privacygevoelige details) in een **klachtenregister**.
- Jaarlijks bespreekt het bestuur de binnengekomen klachten en mogelijke verbetermaatregelen.

## 6. Vertrouwenspersoon

Het bestuur kan een **onafhankelijke vertrouwenspersoon** aanstellen:

- voor advies en ondersteuning aan klagers,
- als eerste aanspreekpunt buiten het bestuur.

## 7. Communicatie

- Deze klachtenprocedure wordt gepubliceerd op de website van de stichting en is op verzoek schriftelijk verkrijgbaar.

## 8. Slot

- Deze klachtenprocedure is vastgelegd in de bestuursvergadering van 10 maart 2026
- Klachtenfunctionaris is bestuurslid van de Stichting. Hij of zij is verantwoordelijk voor correcte uitvoering van deze klachtenprocedure
- Alle klachten worden vastgelegd in het klachtenregister.

