



Klachtenregeling en klachtencommissie van STAN

**Stichting STAN**

*Datum invoering: 30 april 2015*  
*Datum bijgewerkt: 11 mei 2023*

# Inhoud

Artikel.1 Definities .....	3
Artikel 2. Doelstelling .....	3
Artikel 3. Geheimhouding .....	4
Artikel 4. Klachtenbemiddeling .....	4
De klachtencommissie .....	5
Artikel 5. Samenstelling totstandkoming .....	5
Artikel 6. Wraking en verschoning .....	5
Artikel 7. Taken .....	6
Artikel 8. Bevoegdheden .....	6
De klacht .....	7
Artikel 9. De indiening .....	7
Artikel 10. Ontvankelijkheid .....	7
De procedure .....	7
Artikel 11. Behandeling van de klacht .....	7
Artikel 12. Uitspraak .....	9
Artikel 13. Gevolgen van uitspraak .....	9
Verslaglegging .....	10
Artikel 14. Registratie .....	10
Artikel 15. Jaarverslag .....	10
Slotbepalingen .....	10
Artikel 16. Kosten .....	10
Artikel 17. Faciliteiten voor de klachtencommissie .....	11
Artikel 18. Bevoegdheid tot wijzigen .....	11
Artikel 19. Bekendmaking .....	11

## **Algemene bepalingen**

### **Artikel.1 Definities**

In dit reglement wordt verstaan onder:

1.1.

Klager: persoon of instantie die gebruik maakt of heeft gemaakt van de dienstverlening van STAN dan wel anderszins contact heeft of heeft gehad met STAN. Als klager kan ook een wettelijk vertegenwoordiger, gemachtigde of nabestaande optreden.

1.2.

Klacht: iedere uiting van ongenoegen van een klager over het functioneren van (een medewerker van) STAN, dat door de klager kenbaar is gemaakt. Het ongenoegen kan betrekking hebben op handelingen en beslissingen of op het nalaten daarvan ten aanzien van de klager.

1.3.

Aangeklaagde: iedere medewerker van STAN dan wel STAN zelf over wie/waarover een klacht is ingediend.

1.4.

Klachtbehandeling: de procedure waarin de klachtencommissie een oordeel velt over de gegrondheid van de klacht.

1.5.

Klachtbemiddeling: interventie gericht op het oplossen van het probleem dat de oorzaak is van het ongenoegen van de klager.

1.6.

Klachtencommissie: commissie die is ingesteld door het bestuur van STAN.

1.7.

Het Bestuur: het bestuur van STAN.

### **Artikel 2. Doelstelling**

De doelstellingen van dit reglement zijn:

2.1

Het bieden van genoegdoening aan de klager.

2.2

Het herstellen van de vertrouwensrelatie tussen STAN en de klager.

2.3

De verbetering van de kwaliteit van het functioneren van STAN.

### **Artikel 3. Geheimhouding**

3.1.

Eenieder, die in het kader van deze regeling de beschikking krijgt over gegevens, waarvan hij/zij het vertrouwelijk karakter kent of redelijkerwijs moet vermoeden, is tot geheimhouding verplicht, met inachtneming van wettelijke voorschriften.

3.2.

De klachtencommissie dan wel de in artikel 4. lid 1 bedoelde klachtenbemiddelaar c.q. vertrouwenspersoon deelt de onder artikel 3. lid 1 bedoelde plicht tot geheimhouding mee aan klager en aangeklaagde voorafgaand aan de klachtbehandeling c.q. bemiddeling.

### **Artikel 4. Klachtenbemiddeling**

4.1.

Een klacht hoeft door de klager niet meteen ter behandeling door de klachtencommissie ingediend te worden. Er bestaat de mogelijkheid voor de klager om eerst te proberen het ongenoegen te laten wegnemen met behulp van bemiddeling.

4.2.

De klager kan de klacht mondeling dan wel schriftelijk voorleggen aan de klachtenbemiddelaar c.q. vertrouwenspersoon van STAN. Deze functie wordt vervuld door een door het bestuur aan te wijzen medewerker.

4.3.

Er wordt een plaatsvervanger voor de klachtenbemiddelaar c.q. vertrouwenspersoon benoemd. Deze zal optreden als klachtenbemiddelaar c.q. vertrouwenspersoon als de onder artikel 4. lid 2 bedoelde aangewezen medewerker direct of indirect bij de klacht betrokken is.

4.4.

De klachtenbemiddelaar c.q. vertrouwenspersoon hoort de standpunten en opvattingen van beide partijen. Hierna zal hij/zij trachten een gesprek te arrangeren, zodat partijen hun standpunten onderling kunnen uiteenzetten. Dit kan voldoende zijn om het ongenoegen weg te nemen.

4.5.

Indien de klager een medewerker is kan hij/zij zich ook wenden tot de plaatsvervanger, als hij/zij de onder artikel 4. lid 2 bedoelde aangewezen medewerker om enigerlei reden niet de juiste persoon acht om zijn/haar klacht te behandelen.

4.6.

Slaagt de bemiddelingspoging niet, dan kan de klacht alsnog worden voorgelegd aan de klachtencommissie.

## **De klachtencommissie**

### **Artikel 5. Samenstelling totstandkoming**

5.1.

De klachtencommissie bestaat uit minimaal drie personen. De samenstelling is als volgt:

- a) Een onafhankelijk voorzitter die niet werkzaam is of is geweest bij of namens STAN.
- b) Een lid namens STAN, niet zijnde de klachtenbemiddelaar c.q. vertrouwenspersoon of een bestuurs- of directielid van STAN.
- c) Een lid dat niet werkzaam is of is geweest bij of namens STAN.

5.2.

De leden worden door het bestuur benoemd.

5.3.

De leden van de klachtencommissie worden voor een periode van vier jaar benoemd, hierna zijn zij één keer herbenoembaar.

5.4.

Voor ieder lid wordt een plaatsvervanger benoemd.

### **Artikel 6. Wraking en verschoning**

6.1.

De klager en/of aangeklaagde kan bezwaar maken tegen de deelneming van een lid van de klachtencommissie aan de behandeling van de klacht (wraking) wanneer zich ten aanzien van dat lid feiten of omstandigheden voordoen die het vormen van een onpartijdig oordeel over de klacht zouden bemoeilijken.

6.2.

De overige leden van de klachtencommissie beslissen of dit bezwaar terecht is gemaakt. Bij staking van stemmen wordt dit geacht het geval te zijn. De beslissing wordt schriftelijk medegedeeld aan de klager en de aangeklaagde.

6.3.

Een lid van de klachtencommissie kan zich onttrekken aan de behandeling van een klacht (verschoning) wanneer zich ten aanzien van dat lid feiten of omstandigheden voordoen die het vormen van een onpartijdig oordeel over de klacht zouden bemoeilijken. Hij/zij is verplicht dit te doen, indien de beide overige leden van de klachtencommissie, die aan de behandeling van de klacht zullen deelnemen, van oordeel zijn dat voornoemde feiten of omstandigheden zich ten aanzien van hem/haar voordoen.

6.4.

In geval van terechte wraking of verschoning wordt het betrokken lid vervangen door één der plaatsvervangers.

6.5.

De leden van de klachtencommissie nemen deel aan de klachtbehandeling zonder last en hebben een onafhankelijke stem.

6.6. Het lidmaatschap van de klachtencommissie eindigt:

- a) doordat een commissielid zijn/haar lidmaatschap opzegt;
- b) door het overlijden van een commissielid;
- c) door het verstrijken van de periode waarvoor een commissielid is benoemd;
- d) doordat een commissielid (al dan niet op verzoek van de overige commissieleden) door

het bestuur uit zijn/haar functie wordt ontheven wegens:

- verwaarlozing van zijn/haar taak;
  - andere gewichtige redenen op grond waarvan handhaving als lid niet kan worden verlangd;
- e) door roeyement van een commissielid op grond van het niet naleven van artikel 3. lid 1 van dit reglement.

f) doordat een commissielid in dienst treedt bij STAN en onder verantwoordelijkheid van STAN werkzaamheden (betaald, onbetaald, als stagiaire of anderszins) uitvoert.

## **Artikel 7. Taken**

7.1.

Na ontvangst van de klacht stellen de leden van de klachtencommissie een onderzoek in naar de toedracht ervan en de opvattingen daaromtrent van partijen.

7.2.

De klachtencommissie doet uitspraak over de gegrondheid van de klacht binnen de in deze regeling vastgelegde termijn. Zij stelt klager, aangeklaagde en het bestuur schriftelijk en met redenen omkleed in kennis van de uitspraak.

7.3.

Naar aanleiding van haar bevindingen kan de klachtencommissie een advies uitbrengen aan het bestuur van STAN. Zij kan structurele tekortkomingen signaleren in de dienstverlening of de organisatie van STAN.

7.4.

De klachtencommissie draagt zorg voor een goede registratie van de ingediende klachten.

## **Artikel 8. Bevoegdheden**

8.1.

De klachtencommissie heeft ter uitvoering van haar functie de volgende bevoegdheden:

8.2.

Het oproepen en horen van klager en aangeklaagde.

8.3.

Het oproepen en horen van andere personen die direct bij de ingediende klacht zijn betrokken.

8.4.

Het inwinnen van informatie en het inzien van stukken, na toestemming van de klager en aangeklaagde en met inachtneming van wettelijke bepalingen.

8.5.

De klachtencommissie geeft een oordeel over de klacht en zij kan een advies geven over de te treffen maatregelen.

## **De klacht**

### **Artikel 9. De indiening**

9.1.

De klacht wordt schriftelijk ingediend bij de klachtencommissie. In de klacht dient tenminste vermeld te worden:

- a) De naam van de klager.
- b) Eventueel de naam van diens wettelijk vertegenwoordiger, gemachtigde of nabestaande.
- c) De naam van de aangeklaagde.
- d) De reden van de klacht.
- e) De datum c.q. data waarop de feiten plaatsvonden waaruit de klacht voortvloeide.

9.2.

De klager kan bijstand krijgen bij het op schrift stellen van de klacht. Deze bijstand kan worden verleend door de klachtenbemiddelaar c.q. vertrouwenspersoon.

9.3.

Zowel klager als aangeklaagde hebben het recht om zich te laten bijstaan.

### **Artikel 10. Ontvankelijkheid**

10.1.

De klager is in zijn klacht ontvankelijk als deze betrekking heeft op gebeurtenissen, die hebben plaatsgevonden na inwerkingtreding van deze klachtenregeling, en die niet langer dan één jaar voor de datum van ontvangst bij de klachtencommissie hebben plaatsgevonden.

10.2.

Anonieme klachten worden niet in behandeling genomen. Ze worden wel geregistreerd om te dienen als leidraad bij het verbeteren van de kwaliteit van de dienstverlening.

10.3

De klager is in zijn klacht niet-ontvankelijk als er over deze klacht al eerder uitspraak is gedaan door de klachtencommissie, tenzij zich nieuwe feiten hebben voorgedaan.

10.4.

De klager is ook in zijn klacht ontvankelijk als de aangeklaagde persoon niet meer werkzaam is bij of namens STAN.

## **De procedure**

### **Artikel 11. Behandeling van de klacht**

11.1.

De behandeling van de klacht vindt plaats door de voltallige klachtencommissie.

11.2.

De klachtencommissie zendt binnen vijf werkdagen een ontvangstbevestiging van de klacht aan de klager. In deze ontvangstbevestiging wordt de klager over de procedure geïnformeerd alsmede over het tijdstip van in behandeling nemen.

11.3.

Indien een klacht naar het oordeel van de klachtencommissie onvoldoende informatie bevat, stelt zij de klager in de gelegenheid alsnog binnen twee weken aanvullende informatie te verschaffen.

11.4.

De klachtencommissie draagt er zorg voor dat de aangeklaagde binnen twee weken na ontvangst van de (aanvullende) klacht wordt geïnformeerd over de inhoud van de tegen hem/haar/het ingediende klacht en over de te volgen procedure.

11.5.

De klachtencommissie verzoekt de aangeklaagde te reageren op de inhoud van de (aanvullende) klacht binnen twee weken.

11.6.

De klager heeft de mogelijkheid om binnen een week hierop een reactie te geven.

11.7.

De aangeklaagde krijgt als laatste de kans om binnen twee weken hierop te reageren.

11.8.

Indien de klachtencommissie dat nodig oordeelt, of indien één der partijen daarom verzoekt, kunnen reactietermijnen met maximaal een week worden verlengd, zulks met onmiddellijke kennisgeving aan klager en beklagde.

11.9.

Indien de klachtencommissie dat nodig oordeelt, of indien één der partijen daarom verzoekt, zullen partijen afzonderlijk gehoord worden. Hieruit voortkomende informatie mag de klachtencommissie slechts bij haar oordeel betrekken, indien de wederpartij gelegenheid heeft gekregen daarop te reageren.

11.10.

De klachtencommissie heeft de bevoegdheid om getuigen op te roepen en te horen. Zij doet dit op een moment dat beide partijen nog de mogelijkheid hebben zich hiertegen te verweren.

11.11.

Als de klachtencommissie van mening is dat zij beschikt over alle benodigde gegevens laat zij een mondelinge behandeling van de klacht plaatsvinden. Partijen kunnen aangeven dat zij niet gezamenlijk aanwezig willen zijn bij de mondelinge behandeling. Bovendien kunnen zij verzoeken om een schriftelijke behandeling van de klacht.

11.12.

De klachtencommissie draagt er zorg voor dat beide partijen volledig en tijdig kennis kunnen nemen van alle ingebrachte stukken en verklaringen.

11.13.

Als de klachtencommissie van oordeel is dat zij genoeg gegevens heeft over de klacht, kan zij tot een uitspraak komen. Zij kan de uitspraak ook schriftelijk doen, als zij van mening is dat een mondelinge behandeling niet noodzakelijk is.

11.14.

De zittingen van de klachtencommissie zijn niet openbaar.

11.15.

De klachtencommissie stelt zich niet lijdelijk op.



## **Artikel 12. Uitspraak**

12.1.

De klachtencommissie doet zo mogelijk binnen zes weken na ontvangst van de klacht uitspraak over de gegrondheid ervan en over de op te leggen maatregelen, doch uiterlijk binnen vier maanden. Het oordeel over de gegrondheid van de klacht is bindend. De voorzitter van de klachtencommissie stelt betrokken partijen in kennis wanneer van de termijn van drie maanden wordt afgeweken.

12.2.

De klachtencommissie beslist bij meerderheid van stemmen.

12.3.

De klachtencommissie dient haar uitspraak deugdelijk te motiveren.

12.4.

De klachtencommissie doet haar uitspraak binnen een week na datum van de uitspraak toekomen aan de klager, de aangeklaagde en het bestuur van STAN.

12.5.

In spoedeisende gevallen doet de voorzitter van de klachtencommissie een voorlopige uitspraak, waarna de klacht in de standaardprocedure bekeken wordt.

## **Artikel 13. Gevolgen van uitspraak**

13.1.

Het bestuur van STAN deelt de klager en de klachtencommissie binnen een maand na ontvangst van het oordeel van de klachtencommissie schriftelijk mede of zij naar aanleiding van dat oordeel maatregelen zal nemen en zo ja, welke dit zijn. Bij afwijking van deze termijn, doet het bestuur van STAN daarvan met redenen omkleed mededeling aan de klager en de klachtencommissie, onder vermelding van de termijn waarbinnen het bestuur van STAN zijn standpunt aan hen kenbaar zal maken.

13.2.

Afwijking van het advies of aanbeveling van de klachtencommissie over te nemen maatregelen, dient door het bestuur van STAN deugdelijk te worden gemotiveerd.

13.3.

Indien de uitspraak van de klachtencommissie een oordeel betreft over het uitsluiten van een klager van (verdere) dienstverlening door STAN wegens gerechtvaardigd vermoede of bewezen door klager begane mensenrechtenschendingen, dan staat klager beroep open bij de Landelijke Vereniging. Het bestuur van STAN c.q de klachtencommissie is gehouden de klager op deze mogelijkheid te wijzen en over de te volgen procedure te informeren.

13.4.

De klager behoudt in alle gevallen de mogelijkheid zich tevens te wenden tot een andere, daartoe geëigende instantie, zoals Arbeidsinspectie, burgerlijke, administratieve en/of strafrechter.

## **Verslaglegging**

### **Artikel 14. Registratie**

14.1.

De klachtencommissie draagt zorg voor registratie van de klachten die bij haar worden ingediend. Zij registreert ook de anonieme klachten.

14.2.

Er wordt een dossier bijgehouden van de behandeling van de klacht. Het dossier bevat alle op de klacht betrekking hebbende stukken.

14.3.

De registratie geschiedt zodanig dat de persoonlijke levenssfeer van de betrokkenen gewaarborgd is.

14.4.

De registratie en de dossiers worden gedurende vijf jaar bewaard in het archief, tenzij klager eerder om vernietiging vraagt. De registraties zijn niet toegankelijk voor onbevoegden.

14.5.

Meldingen, dit zijn klachten waarvan de klager uitsluitend registratie wenst en geen verdere actie, en klachten die gedurende de behandeling zijn ingetrokken, worden ook geregistreerd.

### **Artikel 15. Jaarverslag**

15.1.

De klachtencommissie stelt jaarlijks op basis van de registratie een verslag op waarin zij rapport uitbrengt van de werkzaamheden die zij in het kader van de behandeling van klachten in het daaraan voorafgaande kalenderjaar heeft verricht, tenzij de klachtencommissie geen klachten heeft behandeld. De gegevens zijn geanonimiseerd en het verslag is openbaar.

15.2.

Het bestuur van STAN draagt zorg voor verdere verspreiding van het verslag.

## **Slotbepalingen**

### **Artikel 16. Kosten**

16.1.

Voor de procedure van de behandeling van een klacht door de klachtencommissie worden geen kosten in rekening gebracht aan klager en aangeklaagde.

16.2.

Bij kennelijke gegrondverklaring van de klacht door de klachtencommissie kan de klager restitutie ontvangen van sommige in het kader van de klachtbehandeling door hem gemaakte kosten. Dit kunnen reiskosten en kopie- en verzendkosten van stukken zijn.

16.3.

De kosten voor het inroepen van een getuige of een vertegenwoordiger komen voor rekening van degene die ze inroept.

16.4.

Om voor vergoeding in aanmerking te komen richt de klager een gemotiveerd verzoek aan de klachtencommissie.

## **Artikel 17. Faciliteiten voor de klachtencommissie**

17.1.

Het bestuur van STAN draagt zorg voor de nodige faciliteiten en middelen ten behoeve van het goed functioneren van de klachtencommissie.

17.2.

Het bestuur van STAN benoemt een Ambtelijk secretaris. De Ambtelijk secretaris geeft administratieve ondersteuning aan de klachtencommissie. Zo draagt hij/zij zorg voor de tijdige aankondiging van vergaderingen, verspreiding van stukken onder commissieleden, klager en aangeklaagde, de in artikel 13 genoemde registratie en het in artikel 14 vermelde jaarverslag.

17.3.

De leden van de klachtencommissie ontvangen van STAN een door het bestuur te bepalen onkostenvergoeding.

## **Artikel 18. Bevoegdheid tot wijzigen**

18.1.

De klachtencommissie is als adviescommissie een onderdeel van STAN.

Alleen het bestuur is bevoegd dit reglement te wijzigen. Dit doet zij na de klachtencommissie gehoord te hebben.

18.2.

Als er in dit reglement niet voorzien is in een situatie, moet de klachtencommissie dit voorleggen aan het bestuur, dat vervolgens de bevoegdheid heeft om deze leemte in te vullen op door haar gewenste wijze.

18.3.

De klachtencommissie is bevoegd om zelf een huishoudelijk reglement op te stellen.

## **Artikel 19. Bekendmaking**

19.1.

Het bestuur van STAN draagt er zorg voor dat het bestaan van het klachtenreglement op passende wijze wordt bekendgemaakt, zowel intern als extern.

19.2.

Het bestuur van STAN draagt er zorg voor dat het reglement (eventueel tegen vergoeding van gemaakte onkosten) verkrijgbaar is voor degenen die erom verzoeken.