

# KLACHTEN- REGELING

Documentnaam: 20210101 klachtenregeling v10  
Status: Goedgekeurd NLT  
Ingangsdatum: 1 juli 2021

## INHOUD

Preambule .....	4
(Machts)misbruik .....	4
Artikel 1. Definities .....	4
Artikel 2. Bij wie kan een klant terecht? .....	4
Artikel 3. De medewerker en diens leidinggevende .....	5
Artikel 4. De klachtenfunctionaris .....	5
Artikel 5. Het indienen van een klacht.....	6
Artikel 6. Bevoegdheid van de klachtenfunctionaris .....	6
Artikel 7. Ontvankelijkheid van de klacht .....	6
Artikel 8. Werkwijze bij beoordeling van een klacht .....	7
Artikel 9. Stopzetting behandeling van de klacht .....	7
Artikel 10. Beoordeling klacht door de klachtenfunctionaris .....	7
Artikel 11. Beoordeling klacht die op meerdere organisaties betrekking heeft .....	8
Artikel 12. Geschillen .....	8
Artikel 13. Archivering en bewaartermijn klachtendossier .....	8
Artikel 14. Geheimhouding .....	8
Artikel 15. Overige klacht- en meldmogelijkheden .....	8



Artikel 16. Kosten ..... 8

Artikel 17. Openbaarmaking klachtenregeling ..... 8

## **PREAMBULE**

- Stg. Agapè vindt het belangrijk dat klachten over Agapè of één van haar medewerkers gemeld kunnen worden.
- Stg. Agapè wil graag situaties waarover een klacht is ontstaan zorgvuldig oplossen.

In deze regeling wordt de procedure voor het melden van klachten door derden beschreven.

## **(MACHTS)MISBRUIK**

Stg. Agapè is aangesloten bij Stichting Evangelisch Meldpunt (SEM). Een klacht over (vermeend) (machts-)misbruik door een medewerker van Stg. Agapè kan door een klant van Agapè op werkdagen van 9:00-17:00 gemeld worden bij Stichting Evangelisch Meldpunt ([SEM](https://www.wijzijnsem.nl/)): 085-4881419, <https://www.wijzijnsem.nl/>. In alle overige gevallen dient de klacht bij Stg. Agapè gemeld te worden.

## **ARTIKEL 1. DEFINITIES**

*Klacht*: elke redelijkerwijs als zodanig aan te merken, mondeling of schriftelijk gedane uiting van ongenoegen betreffende de dienstverlening of een medewerker van Stichting Agapè, door of namens de klager kenbaar gemaakt.

*Klant*: een niet-medewerker die een product of dienst heeft afgenomen van de organisatie, of deel heeft genomen aan een activiteit van de organisatie, of als klantrelatie (bv. giftgever) bekend is bij de organisatie.

*Klager*: een klant of diens vertegenwoordiger die een klacht uit.

*Beklaagde*: de medewerker van Agapè op wie de klacht betrekking heeft.

*Klachtenprocedure*: de bij Agapè gehanteerde procedure voor behandeling van klachten.

*Klachtenregeling*: dit document, zijnde de schriftelijke weergave van de gehanteerde klachtenprocedure.

*Klachtenfunctionaris*: de persoon binnen Agapè aan wie de behandeling van de klacht is overgedragen door de directie.

*Klachtenregistratieformulier*: een intern te gebruiken formulier ter uitvoering van de in de klachtenregeling vastgelegde procedure.

*Medewerker*: Alle personen in (loon-)dienst van St Agapè alsmede vrijwilligers. Leidinggevend zijn in deze betekenis ook medewerker.

Gemakshalve wordt in dit document bij alle rollen steeds gebruik gemaakt van de mannelijke vorm (hij/hem/zijn/..), maar de tekst heeft betrekking op alle personen.

## **ARTIKEL 2. BIJ WIE KAN EEN KLANT TERECHT?**

Een klant kan zijn ontevredenheid bespreken met:

- a. de medewerker over wie hij niet tevreden is;

- b. diens leidinggevende;
- c. de klachtenfunctionaris.

De klachtenfunctionaris van Agapè kan direct worden gemaïld via [klachtenloket@agape.nl](mailto:klachtenloket@agape.nl). De klager kan ook het algemene nummer van St Agapè bellen 085-484 4610 en aangeven dat hij/zij een klacht heeft. Indien er behoefte is om de klacht mondeling in te dienen of toe te lichten zal de klachtenfunctionaris de klant terugbellen.

### **ARTIKEL 3. DE MEDEWERKER EN DIENS LEIDINGGEVENDE**

1. Een medewerker stelt degene die ontevreden over hem is in de gelegenheid om diens ontevredenheid met hem te bespreken. De medewerker betreft anderen bij het gesprek als dit bevorderlijk is voor de oplossing van de onvrede en de klant daartegen geen bezwaar maakt.
2. Medewerkers maken ontevreden klanten zo nodig attent op de klachtenregeling en de klachtenfunctionaris.
3. Medewerkers bespreken onvrede van klanten in het team waarvan zij deel uitmaken met als doel de onvrede weg te nemen en/of te voorkomen dat opnieuw onvrede ontstaat.
4. Indien een klant een leidinggevende vertelt dat hij ontevreden is over een medewerker, stelt de leidinggevende de klant in de gelegenheid om de onvrede met hem te bespreken. De betreffende medewerker is bij dit gesprek aanwezig tenzij de leidinggevende of de klant dit niet wenselijk vindt.

Lid 2 en 3 van dit artikel zijn van overeenkomstige toepassing op bespreking van de onvrede door een leidinggevende.

### **ARTIKEL 4. DE KLACHTENFUNCTIONARIS**

1. De klachtenfunctionaris heeft ten minste de volgende taken:
  - a. hij informeert klanten, medewerkers en derden over de klachtenregeling;
  - b. hij adviseert degenen die overwegen een klacht in te dienen en helpt hen desgevraagd bij het formuleren daarvan;
  - c. hij helpt klanten en hun vertegenwoordigers dan wel hun nabestaanden met het oplossen van hun onvrede.
2. De klachtenfunctionaris richt zich bij het verrichten van zijn werkzaamheden op het bereiken van een duurzame oplossing van de onvrede en op herstel van de relatie tussen degene die een beroep op hem doet en degene op wie diens onvrede betrekking heeft.
3. De klachtenfunctionaris verricht zijn werkzaamheden overeenkomstig de wet en de voor hem geldende beroepsnormen en functiebeschrijving. De organisatie onthoudt zich van inmenging in de wijze waarop de klachtenfunctionaris zijn werkzaamheden in een concreet geval verricht.
4. De klachtenfunctionaris registreert zijn contacten met klanten, de werkzaamheden die hij naar aanleiding daarvan heeft verricht en de resultaten daarvan. Op basis van deze registratie stelt de klachtenfunctionaris periodiek een rapportage op van zijn werkzaamheden en zijn bevindingen.
5. De organisatie stelt de klachtenfunctionaris in staat om zijn taak naar behoren te vervullen en draagt ervoor zorg dat de klachtenfunctionaris niet wordt benadeeld wegens de uitoefening van zijn functie.

6. Indien hij van mening is dat hij zijn taak niet naar behoren kan vervullen of indien hij van mening is dat hij wordt benadeeld wegens de uitoefening van zijn functie, dan neemt de klachtenfunctionaris contact op met het Stichting Evangelisch Meldpunt.
7. Klachten over de klachtenfunctionaris, hetzij in de functie van klachtenfunctionaris, hetzij in een andere functie bij de organisatie, worden behandeld op basis van deze klachtenregeling, met dien verstande dat de klachtenfunctionaris daarbij zelf geen rol heeft. De klager kan zich voor advies en bijstand bij een klacht over de klachtenfunctionaris wenden tot de directie van Stg. Agapè of Stg. SEM.

#### **ARTIKEL 5. HET INDIENEN VAN EEN KLACHT**

1. Een klacht kan schriftelijk of per e-mail worden ingediend bij de klachtenfunctionaris. ([klachtenloket@agape.nl](mailto:klachtenloket@agape.nl)). Wanneer een klacht telefonisch of mondeling wordt ingebracht, zal deze altijd door de klachtenfunctionaris schriftelijk worden vastgelegd en bevestigd voordat de klacht formeel in behandeling wordt genomen. Klachten ten aanzien van (vermeend) (machts-)misbruik kunnen (ook) bij het onafhankelijke klachtenloket van SEM (Stichting Evangelisch Meldpunt) worden ingediend (085-4881419, <https://www.wijzijnsem.nl/>)
2. Een klacht kan worden ingediend door:
  - a. de klant;
  - b. diens vertegenwoordiger;
  - c. diens gemachtigde;
  - d. diens zaakwaarnemer;
  - e. diens nabestaanden.
3. Een persoon die meent dat hij ten onrechte niet als vertegenwoordiger van een klant wordt beschouwd kan daarover een klacht indienen. In een dergelijk geval zal de klachtenfunctionaris deze klacht bespreken met een vertegenwoordiger van de directie van Agapè.
4. Indien de klacht nog niet is besproken met de klachtenfunctionaris is de directie bevoegd om de klager voor te stellen alsnog met behulp van de klachtenfunctionaris te proberen de klacht informeel op te lossen. Indien de klager ingaat op dit voorstel neemt de klachtenfunctionaris de klacht formeel niet in behandeling. De klachtenfunctionaris neemt de klacht alsnog in behandeling als de klager hem laat weten dat het niet gelukt is de klacht informeel op te lossen.

#### **ARTIKEL 6. BEVOEGDHEID VAN DE KLACHTENFUNCTIONARIS**

1. De klachtenfunctionaris beoordeelt of hij bevoegd is om van een klacht kennis te nemen. Indien dit naar zijn oordeel niet het geval is, zal hij in overleg treden met de directie van St Agapè en wordt bekeken op welke manier en door wie de klacht wordt behandeld.

#### **ARTIKEL 7. ONTVANKELIJKHEID VAN DE KLACHT**

1. De klachtenfunctionaris verklaart een klacht niet-ontvankelijk als:
  - a. dezelfde klacht van dezelfde klager reeds door de klachtenfunctionaris is behandeld of nog in behandeling is;
  - b. de klacht wordt ingediend door een persoon die daartoe niet bevoegd is;
  - c. de klacht betrekking heeft op een gebeurtenis die langer dan twee jaar geleden heeft plaatsgevonden, tenzij de klacht tevens een verzoek tot schadevergoeding betreft, in dat geval geldt de wettelijke verjaringstermijn.

2. Indien de klachtenfunctionaris een klacht niet-ontvankelijk verklaart, deelt hij dit schriftelijk en gemotiveerd mee aan de klager.

#### **ARTIKEL 8. WERKWIJZE BIJ BEOORDELING VAN EEN KLACHT**

1. De klachtenfunctionaris neemt binnen vijf werkdagen na ontvangst van de klacht contact op met de klager en met degene op wie de klacht betrekking heeft om te bespreken hoe de klacht behandeld zal worden. Op basis van deze gesprekken bepaalt de klachtenfunctionaris de te volgen procedure en stelt de klager en degene op wie de klacht betrekking heeft hiervan in kennis.
2. Bij de behandeling van een klacht neemt de klachtenfunctionaris het volgende in acht:
  - a. een klacht wordt niet beoordeeld dan nadat degene op wie de klacht betrekking heeft gelegenheid heeft gekregen om op de klacht te reageren;
  - b. indien een onderzoek plaatsvindt naar de gang van zaken waarop de klacht betrekking heeft, wordt dit niet uitgevoerd door degene op wie de klacht betrekking heeft of door diens directe collega of leidinggevende;
  - c. de uitkomst van een onderzoek naar de gang van zaken waarop de klacht betrekking heeft wordt medegedeeld aan de klager en aan degene op wie de klacht betrekking heeft, zij krijgen gelegenheid om op het onderzoek te reageren en worden in kennis gesteld van elkaars reactie.
  - d. De klachtenfunctionaris beoordeelt of de reacties aanleiding geven tot aanpassing van de (tekst van de) uitkomst en verzendt daarna het definitieve resultaat aan betrokkenen.

#### **ARTIKEL 9. STOPZETTING BEHANDELING VAN DE KLACHT**

Een klacht wordt niet verder behandeld, indien de klager de klacht intrekt. De klager kan de klacht intrekken door schriftelijk of per e-mail aan de klachtenfunctionaris te kennen te geven dat hij geen verdere behandeling van de klacht wenst.

#### **ARTIKEL 10. BEOORDELING KLACHT DOOR DE KLACHTENFUNCTIONARIS**

1. De klachtenfunctionaris beoordeelt klachten zo spoedig mogelijk. Indien de klachtenfunctionaris voorziet dat voor de beoordeling van de klacht meer dan zes weken nodig zijn, deelt hij dit, voor het verstrijken van deze termijn, schriftelijk of per e-mail mee aan de klager en aan degene op wie de klacht betrekking heeft. De klachtenfunctionaris meldt tevens binnen welke termijn het oordeel alsnog gegeven zal worden. Deze termijn is niet langer dan tien weken, te rekenen vanaf de dag van ontvangst van de klacht door de klachtenfunctionaris.
2. Indien de klachtenfunctionaris concludeert dat de klacht ook binnen de verlengde termijn niet beoordeeld kan worden, deelt de klachtenfunctionaris dit schriftelijk of per e-mail mee aan de klager en degene op wie de klacht betrekking heeft. De klachtenfunctionaris geeft aan waarom de klacht niet binnen de termijn beoordeeld worden en binnen welke termijn alsnog een oordeel zal volgen.
3. De klachtenfunctionaris zendt zijn oordeel over de klacht aan de klager en aan degene op wie de klacht betrekking heeft. Hij geeft in zijn oordeel weer hoe de klacht is behandeld, hij motiveert zijn oordeel over de klacht en geeft aan of de klacht aanleiding geeft om maatregelen te nemen en zo ja welke dit zijn.
4. De klachtenfunctionaris vermeldt dat de klager, indien hij niet tevreden is over de uitkomst van de klachtenprocedure, zoals beschreven in de in het derde lid bedoelde mededeling, de mogelijkheid heeft om de klacht ter beoordeling aan de Directie van de organisatie voor te

leggen. De klachtenfunctionaris vermeldt tevens binnen welke termijn de klager dit kan doen en vermeldt het e-mailadres van de Directie

#### **ARTIKEL 11. BEOORDELING KLACHT DIE OP MEERDERE ORGANISATIES BETREKKING HEEFT**

1. Indien een klacht betrekking heeft op dienstverlening die door meerdere organisaties in onderlinge samenhang wordt aangeboden en de klager meldt dat hij de klacht ook bij andere organisaties heeft ingediend en prijs stelt op gecombineerde behandeling van de klacht door de verschillende organisaties bij wie hij de klacht heeft ingediend, neemt de klachtenfunctionaris contact op met de andere organisaties bij wie de klacht is ingediend.
2. De klachtenfunctionaris spreekt met de andere organisaties af hoe de klacht behandeld zal worden, zodat dit leidt tot een gezamenlijke oordeel van de gezamenlijke organisaties dan wel een op elkaar afgestemd oordeel van de verschillende organisaties afzonderlijk.

#### **ARTIKEL 12. GESCHILLEN**

1. Indien een klacht, na behandeling conform deze regeling, niet naar tevredenheid van de klager is opgelost en de klager daarin niet berust, is sprake van een geschil.
2. De klager kan een geschil voorleggen aan de directie van St Agapè.

#### **ARTIKEL 13. ARCHIVERING EN BEWAARTERMIJN KLACHTENDOSSIER**

1. De klachtenfunctionaris bewaart alle bescheiden met betrekking tot een klacht in een dossier. Een klachtendossier wordt maximaal twee jaar bewaard. De klachtenfunctionaris is bevoegd de bewaartermijn van een dossier te verlengen (telkens voor de duur van maximaal 1 jaar en totaal met ten hoogste 2 jaar).
2. Documenten met betrekking tot een klacht worden niet in het dossier van de klant bewaard.

#### **ARTIKEL 14. GEHEIMHOUDING**

Een ieder die betrokken is bij de behandeling van klachten en daarbij de beschikking krijgt over gegevens waarvan hij het vertrouwelijke karakter kent of redelijkerwijs moet vermoeden, is verplicht tot geheimhouding daarvan, behoudens voor zover een wettelijk voorschrift tot bekendmaking verplicht of uit zijn taak bij de uitvoering van de klachtenregeling de noodzaak tot bekendmaking voortvloeit.

#### **ARTIKEL 15. OVERIGE KLACHT- EN MELDMOGELIJKHEDEN**

Deze regeling laat de mogelijkheden om klachten voor te leggen aan andere instanties onverlet.

#### **ARTIKEL 16. KOSTEN**

Voor de behandeling van klachten brengt de organisatie geen kosten in rekening aan de klager of degene op wie de klacht betrekking heeft.

#### **ARTIKEL 17. OPENBAARMAKING KLACHTENREGELING**

De Klachtenfunctionaris brengt deze regeling onder de aandacht van klanten en hun vertegenwoordigers door hen bij het aangaan van de overeenkomst te attenderen op deze regeling, door hun desgevraagd een exemplaar van de regeling te verstrekken en door de regeling op de website van de organisatie te plaatsen.