

Klachtenregeling

Artikel 1 Definities

In deze regeling wordt verstaan onder:

- a. bestuur: het bestuur van de Stichting Voornes Opstapbus.
- b. betrokkene: degene op wiens handelen of nalaten de klacht betrekking heeft.

Artikel 2 Klachtrecht

1. Eenieder heeft het recht om over de wijze waarop een bestuurslid dan wel een vrijwilliger van de Stichting Voornes Opstapbus zich in een bepaalde aangelegenheid jegens hem heeft gedragen, bij het bestuur een klacht in te dienen.
2. Klachten kunnen uitsluitend schriftelijk worden ingediend.

Artikel 3 Klaagschrift

1. Een klaagschrift moet worden ondertekend en ten minste bevatten:
 - a. de naam en het adres van de indiener;
 - b. de dagtekening;
 - c. een omschrijving van de gedraging waartegen de klacht is gericht en het tijdstip van de gedraging.
2. Klaagschriften, die niet gedagtekend zijn, worden geacht gedagtekend te zijn op de dag van ontvangst.

Artikel 4 Afdoening in der minne

1. In iedere fase van de klachtbehandeling kan het bestuur nagaan of de klager door middel van een informele afhandeling van zijn klacht tevredengesteld kan worden.
2. Zodra het bestuur naar tevredenheid van de klager aan diens klacht tegemoet is gekomen, vervalt de verplichting tot het verder toepassen van deze regeling.

Artikel 5 Bijstand van klager

De klager en de betrokkene kunnen zich door een gemachtigde laten bijstaan of laten vertegenwoordigen.

Artikel 6 Ontvangstbevestiging

1. Het bestuur bevestigt de ontvangst van het klaagschrift schriftelijk onder mededeling van de datum van ontvangst van het klaagschrift en onder toezending van een afschrift van deze regeling.
2. Het bestuur zendt de betrokkene een afschrift van het klaagschrift en de daarbij meegezonden stukken.
3. Het bestuur kan besluiten het klaagschrift dat niet aan artikel 3 derde lid voldoet, niet te behandelen, mits de indiener in de gelegenheid is gesteld het klaagschrift binnen een door het bestuur te stellen termijn alsnog aan te vullen.
4. Het bestuur registreert en administreert binnengekomen klaagschriften en zorgt voor een goede voortgangscntrole.

Artikel 7 Geen verplichting tot klachtbehandeling

1. Het bestuur is niet verplicht de klacht te behandelen indien zij betrekking heeft op een gedraging:
 - a. waarover door de klager reeds eerder een klacht is ingediend die met inachtneming van deze regeling is afgedaan;
 - b. die langer dan een jaar voor indiening van de klacht heeft plaatsgevonden;
2. Van het niet in behandeling nemen van de klacht stelt het bestuur de klager zo spoedig mogelijk doch uiterlijk binnen vier weken na ontvangst van het klaagschrift schriftelijk in kennis.

Artikel 8 Gelegenheid tot horen

1. Het bestuur stelt de klager en de betrokkene in de gelegenheid te worden gehoord.
2. Van het horen van de klager kan worden afgezien indien de klacht kennelijk ongegrond is dan wel indien de klager heeft verklaard geen gebruik te willen maken van het recht te worden gehoord.
3. Van het horen van betrokkene kan worden afgezien indien de klacht niet in behandeling wordt genomen, indien de klacht kennelijk ongegrond is of indien betrokkene heeft verklaard geen gebruik te willen maken van het recht te worden gehoord.
4. Van het horen wordt een verslag gemaakt.

Artikel 9 Behandeling en beslissing

1. Het bestuur handelt de klacht binnen zes weken na de ontvangst van het klaagschrift af.
2. Het bestuur kan de behandeling voor ten hoogste vier weken verdagen. Van de verdaging wordt schriftelijk mededeling gedaan aan de klager en de betrokkene.
3. Wanneer de klacht een lid van het bestuur betreft, neemt dit lid niet aan de behandeling van de klacht deel.

Artikel 10 Afdoening

Het bestuur stelt de klager en betrokkene schriftelijk en gemotiveerd in kennis van de bevindingen van het onderzoek naar de klacht alsmede van de eventuele conclusies die het daaraan verbindt.

Artikel 11 Citeertitel

Deze regeling kan worden aangehaald als klachtenregeling van stichting Voornes Opstapbus.

Deze klachtenregeling is op 10 januari 2022 vastgesteld door het bestuur van Stichting Voornes Opstapbus.