

## Klachtenregeling Huis vóór de Wijk

### Inleiding

Voor het bestuur van Stichting Huis vóór de Wijk (hierna HvdW) is het bieden van een veilig buurthuis in alle opzichten belangrijk. De tevredenheid van de bezoekers en vrijwilligers staat hierbij voorop. Hierbij past dat zij zich vrij voelen om uiting te geven aan gevoelens van onvrede. HvdW staat open voor deze signalen en wil een sfeer creëren waarin klachten kunnen worden geuit. Over het algemeen dienen kwetsbare mensen niet snel een klacht in. Als iemand dan de stap zet om een klacht in te dienen, is het des te belangrijker om daar zorgvuldig mee omgaan; het kan namelijk een belangrijk signaal zijn. Door adequaat om te gaan met klachten willen we het vertrouwen van een ontevreden bezoeker, vrijwilliger of partner behouden of herwinnen. Bovendien kunnen we ervan leren en kan het aanleiding zijn om maatregelen te treffen, waardoor we voorkomen dat in de toekomst opnieuw onvrede ontstaat.

HvdW streeft ernaar om onvrede en klachten - voor zover mogelijk - laagdrempelig, informeel en transparant af te handelen, zo dicht mogelijk bij de bron van de klacht. In een gesprek zal worden geprobeerd om helder te krijgen wat er aan de hand is, onvrede weg te nemen en herhaling te voorkomen.

Voor informatie of advies over een mogelijke klacht kan een beroep worden gedaan op het dagelijks bestuur / beheerder van HvdW. Levert dit niet het gewenste resultaat op, dan kan een klacht schriftelijk worden voorgelegd aan het bestuur.

In deze klachtenregeling zijn de procedure en afspraken vastgelegd over de afhandeling van klachten.

### Artikel 1 - Begripsomschrijvingen

Voor de toepassing van deze regeling bedoelen we het volgende met:

Huis vóór de Wijk:	(hierna ook 'HvdW' of 'buurthuis') het buurthuis aan de Eimerssingel-Oost 266, 6834 CZ Arnhem en de daarbij horende grond en in dit verband ook de activiteiten die namens of in opdracht van het bestuur van HvdW worden uitgevoerd;
Stichting Huis vóór de Wijk:	statutair gevestigd aan de Eimerssingel-Oost 266, 6834 CZ Arnhem en verantwoordelijk voor het gevoerde beleid;
Dagelijks bestuur:	de leden van het bestuur van Stichting HvdW die het buurthuis dagelijks aansturen;
Bestuur:	het voltallige bestuur van Stichting Huis vóór de Wijk;
Bezoeker:	elke persoon die het pand betreedt;
Vrijwilliger:	een door Stichting HvdW aangestelde persoon die als niet-betaalde kracht taken uitvoert namens Stichting HvdW;
Partner:	een organisatie die samenwerkt met Stichting HvdW. De condities van de samenwerking zijn vastgelegd in een overeenkomst;
Klacht:	uiting van onvrede die mondeling, schriftelijk en/of per e-mail is ingediend bij het bestuur over: - een handeling, of het nalaten daarvan, of een besluit van HvdW, - een bezoeker, vrijwilliger of partner die gevolgen heeft voor een andere bezoeker, vrijwilliger, of partner;
Klager:	degene die zijn onvrede heeft geuit;
Aangeklaagde:	degene op wiens besluit, handelen of nalaten daarvan, de klacht betrekking heeft;
Klachtenfunctionaris:	degene die binnen de Stichting HvdW, belast is met de opvang van klachten.

Als in deze regeling wordt verwezen naar hij', 'hem', of 'zijn' wordt nadrukkelijk ook 'zij', of 'haar' bedoeld.

## **Artikel 2 - Bij wie kan een klager terecht als hij ontevreden is?**

1. Een klager, of diens vertegenwoordiger, kan zijn onvrede bespreken met:
  - a) de bezoeker, vrijwilliger, partner of bestuurslid over wie hij niet tevreden is;
  - b) het dagelijks bestuur;
  - c) de klachtenfunctionaris.
2. Een klager bespreekt de klacht in principe eerst met de aangeklaagde. De klager kan anderen bij het gesprek betrekken als dit bevorderlijk is voor de oplossing van de onvrede en de aangeklaagde daartegen geen bezwaar maakt.
3. Zo nodig wordt aangeklaagde geattendeerd op de klachtenregeling.
4. Indien een klager onvrede heeft over een bestuurslid, stelt een ander bestuurslid de klager in de gelegenheid om de onvrede met hem te bespreken.

## **Artikel 3 – De klachtfunctionaris**

1. De klachtenfunctionaris heeft ten minste de volgende taken:
  - a) hij adviseert de klager en helpt hen desgevraagd bij het formuleren daarvan;
  - b) hij helpt klagers, en hun vertegenwoordigers met het oplossen van de onvrede;
  - c) hij controleert of de klacht ontvankelijk is (naam van de aangeklaagde en omschrijving van de klacht mogen worden gebruikt in de procedure).
2. De klachtenfunctionaris richt zich op het bereiken van een duurzame oplossing van de onvrede en op herstel van de relatie tussen klager en aangeklaagde.
3. De klachtenfunctionaris verricht zijn werkzaamheden overeenkomstig geldende normen en waarden. Het bestuur onthoudt zich van inmenging in de wijze waarop de klachtenfunctionaris zijn werkzaamheden in een concreet geval verricht.
4. De klachtenfunctionaris registreert zijn contacten met de klager en de aangeklaagde, de werkzaamheden die hij naar aanleiding daarvan heeft verricht en de resultaten daarvan. Op basis van deze registratie stelt de klachtenfunctionaris een advies op en rapporteert zijn bevindingen aan het bestuur.
5. De klachtenfunctionaris rapporteert zijn bevindingen aan het bestuur en adviseert over de wijze waarop eventueel een werkzame situatie kan worden gecreëerd.
6. Indien de klachtenfunctionaris van mening is dat hij zijn taak niet naar behoren kan vervullen, kan hij dit melden bij het bestuur. Het bestuur onderzoekt zo'n melding en neemt zo nodig passende maatregelen.
7. Klachten over de klachtenfunctionaris, hetzij in de functie van klachtenfunctionaris, hetzij in de functie van bestuurslid, 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 een door het bestuur aan te wijzen waarnemend klachtenfunctionaris.

## **Artikel 4 - Het indienen van een klacht**

1. Een klacht kan schriftelijk of per e-mail worden ingediend bij het bestuur. De klachtomschrijving moet gebruikt mogen worden in de procedure.
2. Een klacht kan worden ingediend door:
  - a) de klager;
  - b) diens vertegenwoordiger (ook een gemachtigde of zaakwaarnemer).
3. Indien de klacht nog niet is besproken met de klachtenfunctionaris, stuurt het bestuur de klager alsnog naar de klachtenfunctionaris om te proberen de klacht informeel op te lossen. Indien de klager ingaat op dit voorstel neemt het bestuur de klacht niet in behandeling. Het bestuur neemt de klacht alsnog in behandeling als de klager hem laat weten dat het niet gelukt is de klacht informeel op te lossen.

## **Artikel 5 - Ontvankelijkheid van de klacht**

1. Het bestuur beoordeelt of zij bevoegd is om van een klacht kennis te nemen. Indien dat naar zijn oordeel niet het geval is, deelt zij dit schriftelijk en gemotiveerd mee aan de klager en geeft zij eventueel een advies over een mogelijk te nemen vervolgstap door de klager.
2. Het bestuur verklaart een klacht niet-ontvankelijk als:

- a) dezelfde klacht van dezelfde klager reeds door het bestuur is behandeld;
  - b) de inhoud van de klacht niet mag worden gebruikt tijdens de hoor en weder hoor fase;
  - c) een gelijke klacht nog in behandeling is;
  - d) de klacht wordt ingediend door een persoon die daartoe niet bevoegd is;
  - e) de klacht betrekking heeft op een gebeurtenis die langer dan een jaar geleden heeft plaatsgevonden.
3. Indien het bestuur een klacht niet-ontvankelijk verklaart, deelt zij dit schriftelijk en gemotiveerd mee aan de klager.

### **Artikel 6 - 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 de aangeklaagde om te bespreken hoe de klacht zal worden behandeld. Op basis van deze gesprekken bepaalt de klachtenfunctionaris de te volgen procedure en stelt de klager en aangeklaagde hiervan in kennis.
2. Bij de behandeling van een klacht voert de klachtenfunctionaris naar eigen inzicht gesprekken met klager en aangeklaagde en eventueel andere betrokkenen en neemt hij het volgende in acht:
  - a) een klacht wordt niet beoordeeld voordat de aangeklaagde de 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 de aangeklaagde of door diens leidinggevende;
  - c) de uitkomst van een onderzoek naar de gang van zaken waarop de klacht betrekking heeft, wordt medegedeeld aan de klager en de aangeklaagde. Zij krijgen gelegenheid om op het onderzoek te reageren en worden in kennis gesteld van elkaars reactie.
3. De klachtenfunctionaris bespreekt de uitkomst met de klager en de aangeklaagde, met als doel een werkzame situatie te creëren.
4. Na afronding van het onderzoek rapporteert de klachtenfunctionaris zijn bevindingen en advies aan het bestuur en neemt het bestuur een besluit over de te volgen koers.
5. Indien het een medewerker van een partnerorganisatie betreft wordt de casus besproken met de verantwoordelijke van de partnerorganisatie en wordt gezocht naar een werkende oplossing.
6. Als de klacht, na bespreking met klager en aangeklaagde, niet naar tevredenheid van de klager is opgelost en deze daarin niet berust, dan wordt de klacht toch gesloten.

### **Artikel 7 - 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 het bestuur te kennen te geven dat verdere behandeling van de klacht niet gewenst is.

### **Artikel 8 - Beoordeling klacht door het bestuur**

1. Het bestuur beoordeelt klachten zo spoedig mogelijk. Indien het bestuur voorziet dat voor de beoordeling van de klacht meer dan zes weken nodig zijn, deelt zij dit, voor het verstrijken van deze termijn, schriftelijk of per e-mail mee aan de klager en aangeklaagde. Het bestuur 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 het bestuur.
2. Indien het bestuur concludeert dat de klacht ook binnen de verlengde termijn niet beoordeeld kan worden, deelt het bestuur dit schriftelijk of per e-mail mee aan de klager en aangeklaagde. Het bestuur geeft aan waarom de klacht niet binnen de termijn beoordeeld kan worden en binnen welke termijn alsnog een oordeel zal volgen.
3. Het bestuur zendt zijn oordeel over de klacht aan de klager en aangeklaagde. Zij geeft in haar oordeel weer hoe de klacht is behandeld, motiveert het oordeel over de

klacht en geeft aan of de klacht aanleiding geeft om maatregelen te nemen en zo ja welke dit zijn en binnen welke termijn deze zullen zijn gerealiseerd.

### **Artikel 9 - Geheimhouding**

Iedereen 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, behalve als uit een wettelijk voorschrift of uit de uitvoering van de klachtenregeling de noodzaak tot bekendmaking voortvloeit.

### **Artikel 10 - Overige klacht- en meldmogelijkheden**

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

### **Artikel 11 - Archivering en bewaartermijn klachtendossier**

Het bestuur bewaart alle bescheiden met betrekking tot een klacht in een dossier. Een dossier wordt maximaal twee jaar bewaard. Het bestuur is bevoegd de bewaartermijn van een dossier te verlengen.

### **Artikel 12 - Openbaarmaking klachtenregeling**

Het bestuur brengt deze regeling onder de aandacht van vrijwilligers en partners door hen bij het aangaan van een overeenkomst te attenderen op deze regeling op de website en hen desgevraagd een exemplaar van de regeling te verstrekken. Daarnaast worden bezoekers middels het Huishoudelijk reglement en geattendeerd op deze klachtenregeling die is geplaatst op de website van HvdW.

### **Artikel 13 - Evaluatie**

Het bestuur evalueert deze klachtenregeling binnen twee jaar na inwerkingtreding en vervolgens zo vaak als het bestuur dit wenselijk vindt.

### **Artikel 14 - Onvoorziene omstandigheden**

In situaties waarin deze regeling niet voorziet, beslist het bestuur.

### **Artikel 15 - Vaststelling en wijziging regeling**

Deze regeling wordt vastgesteld en kan worden gewijzigd door het bestuur.

### **Artikel 16 - Datum van inwerkingtreding**

Dit reglement treedt in werking op 01-08-2020.