KLACHTENREGLEMENT EXTERN

Stichting Cultureel Centrum Bullekerk
Westzijde 75
1506 ED Zaandam
Hierna te noemen: “de organisatie”

Artikel 1 - Begripsbepalingen

In dit reglement wordt verstaan onder:

a. Bezoeker van de organisatie: iemand zonder verdere banden met de Bullekerk (verder genoemd de Organisatie) die een evenement bij wil wonen, of bijwoont
b. Klager: degene die de klacht indient. Een klacht kan worden ingediend door de klager zelf of door iemand anders namens de klager.
c. Anonieme klachten worden niet in behandeling genomen maar wel geregistreerd.
d. Beklaagde: iedere persoon die verbonden aan de organisatie
e. Klachtenfunctionaris: de persoon die door de organisatie in het kader van de klachtenregeling hiervoor is aangewezen.
f. Klacht: een naar voren gebracht bezwaar over een gedraging van de organisatie of van aldaar werkzame personen.
g. Gedraging: enig handelen of nalaten alsmede het nemen van een besluit dat gevolgen heeft voor een bezoeker.
h. Hij/zij: in deze regeling wordt de 'hij' vorm gebruikt. Waar 'hij' staat kan ook 'zij' of “het” worden gelezen.

Artikel 2 – doelstelling van de klachtenregeling
De klachtenregeling heeft tot doel:
2.1. het recht doen aan een bezoeker of leverancier door een procedure voor opvang, bemiddeling en behandeling van klachten te bieden.
2.2. het zo mogelijk en indien door de klager gewenst bevorderen van een herstel van de vertrouwensrelatie tussen klager en beklaagde.
2.3. een bijdrage leveren aan het kwaliteitsbeleid van de organisatie door het registreren van klachten en op grond daarvan aanbrengen van verbeteringen in de dienstverlening.

Artikel 3 – Klachtenfunctionaris
3.1 De klachtenfunctionaris is een onafhankelijke persoon die niet werkzaam is in de organisatie en die is aangesteld door de organisatie om in eerste instantie door gesprek(ken) met klager(s) en beklaagden te komen tot een bevredigende oplossing voor het probleem van de klager. Deze gesprekken dienen behalve het tegemoetkomen aan de klager ook de gelegenheid aan de organisatie te geven om van deze klacht te leren en het bedrijfsproces te verbeteren.

De klachtenfunctionaris voor klachten van externe personen, zoals bezoekers en leveranciers, niet in dienst en geen vrijwilliger zijnde van de st. Bullekerk is mevrouw drs. Annelies Klein Beernink (gegevens onderaan dit document).

Voor klachten van personeelsleden c.q. vrijwilligers wordt verwezen naar de Vrijwilligers-samenwerkingsovereenkomst, die aan iedere vrijwilliger of personeelslid wordt uitgereikt.
3.2. De klachtenfunctionaris is een adviseur van de organisatie, maar is niet in dienst van de organisatie.
3.3. De directeur van de organisatie kan een klachtenfunctionaris ontslaan uit de functie en voorziet zo spoedig mogelijk in de opvolging van een klachtenfunctionaris.
3.4. Het advies c.q. de aanbevelingen van de klachtenfunctionaris n.a.v. een klacht gelden voor de organisatie als zwaarwegend advies, waar de directeur samen met de leden van de Raad van Toezicht overleg en opvolging over dient uit te voeren.

Artikel 4 – taken van de klachtenfunctionaris
4.1. het (doen) voorlichten van klagers en beklaagden over de klachtenregeling na het in ontvangst nemen van de (digitale) klacht en de beoordeling ervan over ontvankelijkheid van de klacht.
4.2. het onderzoeken van de klacht (verzamelen van feiten en relevante stukken, horen van relevante personen, toetsen van de ontvangen informatie, horen van eventuele getuigen)
4.3. het na inlichten van de directeur nemen van toegang tot alle relevante ruimten in de organisatie, met inachtneming van elementaire beginselen van privacy en rekening houdend met organisatorische belemmeringen in tijd en plaats
4.4. het bemiddelen bij een klacht als mediator
4.5. het zo nodig in overleg met de directeur inschakelen van overige deskundigen
4.6. het doen van een uitspraak over de gegrondheid van een klacht, vergezeld van aanbevelingen
4.7. het gevraagd en ongevraagd advies uitbrengen aan de organisatie (over mogelijkheden voor bewaking en bevordering van kwaliteit van de organisatie)
4.8. het registreren van klachten en het uitbrengen van een jaarlijkse (geanonimiseerde) rapportage aan de directeur en de leden van de Raad van Toezicht. Mochten er geen klachten zijn gekomen, dan volstaat een simpele melding in een alinea daarvan, ondertekend en van datum voorzien, ten behoeve van het archief en jaarverslag.

Artikel 5 – indiening van de klacht
5.1. De klager wendt zich bij voorkeur eerst tot degene tegen wie de klacht zich richt om te trachten gezamenlijk tot een oplossing te komen.
5.2. Bij ontvangst van een klacht waarbij nog geen poging is ondernomen om in direct contact met de beklaagde tot een oplossing te komen, wijst de klachtenfunctionaris de klager op de mogelijkheid hiertoe en op de mogelijkheid tot ondersteuning daarbij.
5.3. Indien een klager eerst telefonisch oriënterend vooroverleg wil hebben met de klachtenfunctionaris dan kan het telefoonnummer bij stichting de Bullekerk worden opgevraagd.
5.4. Als er geen oplossing wordt gevonden dient de bezoeker of leverancier de klacht schriftelijk per brief in bij de klachtenfunctionaris, waarvan het adres onderaan dit document vermeld staat, onder vermelding van de naam en de geboortedatum van de klager en de reden van de klacht.
5.5. In geval van vertegenwoordiging van de klager kan de klachtenfunctionaris de vertegenwoordiger vragen om een schriftelijke verklaring waaruit diens machtiging blijkt.
Eventueel kan de klachtenfunctionaris besluiten om rechtstreeks contact met de klager te zoeken.

Artikel 6 – ontvangst van de klacht
6.1. De klachtenfunctionaris zendt binnen 10 werkdagen na ontvangst van de klacht een bevestiging van ontvangst aan de klager en licht deze in over de verdere procedure.
6.2 Anders dan bij een melding bij een vertrouwenspersoon (waarbij anonimiteit gewaarborgd blijft voor de klager totdat de klager zelf aangeeft verdere maatregelen te willen nemen) heeft een klacht altijd vervolg van hoor en wederhoor, zodat de klachtenfunctionaris zowel degene op wie de klacht betrekking heeft als de directeur/RvT van de organisatie binnen 10 werkdagen na ontvangst van de

klacht op de hoogte stelt. De klachtenfunctionaris geeft aan allen informatie over het verdere verloop van de indiening.

Artikel 7 – ontvankelijkheid van de klacht
7.1. Een klacht is niet ontvankelijk, als
- de klacht geen betrekking heeft op de organisatie of voor hem werkzame personen
- de klacht anoniem is ingediend
- de klacht is ingediend namens iemand anders die daar niet mee instemt
- de klacht al eerder in behandeling is geweest en er zich geen nieuwe feiten hebben voorgedaan
- de gedraging zodanig lang geleden heeft plaatsgevonden dat een onderzoek naar de toedracht van de klacht en een uitspraak over de gegrondheid van de klacht niet meer mogelijk is.

7.2. Over de ontvankelijkheid van de klacht beslist de klachtenfunctionaris.
7.3. Als een klacht niet ontvankelijk is, deelt de klachtenfunctionaris dit binnen 30 dagen, schriftelijk, onder vermelding van reden, mee aan de klager met een kopie aan de directeur van de organisatie.
7.4. Wanneer een klacht tevens een schadeclaim of een aansprakelijkheidstelling bevat, neemt de klachtenfunctionaris contact op met de klager en de organisatie teneinde de verdere (financiële cq verzekeringstechnische) afhandeling daarvan te bepalen.
7.5. Als verjaringstermijn voor een klacht wordt in principe 1 jaar na afsluiting van de betreffende afhandeling gehanteerd, tenzij blijkt dat een onderzoek naar en uitspraak over de gegrondheid van de klacht nog mogelijk is.

Artikel 8 – bemiddeling/mediation
8.1. De klachtenfunctionaris kan bemiddeling tussen klager en beklaagde bevorderen teneinde een oplossing of regeling van de klacht te realiseren. Een poging tot bemiddeling vindt alleen met instemming van de klager plaats. De klachtenfunctionaris kan zelf mediator zijn, indien daartoe bevoegd.
8.2. De functionaris die is belast met de bemiddeling van een klacht doet verslag van het resultaat daarvan aan de directie van de Bullekerk met een kopie aan de voorzitter van de RvT.
8.3. Wanneer de klacht door de bemiddeling is opgelost vindt er geen verdere behandeling meer plaats door de klachtenfunctionaris, mits beide partijen daarmee instemmen.

Artikel 9 – behandeling van de klacht
9.1. Wanneer de klacht onvoldoende duidelijk is, wordt de klager alsnog in de gelegenheid gesteld duidelijkheid te verschaffen.
9.2. De functionaris stelt voor de behandeling van de klacht een onderzoek in en vraagt de benodigde gegevens op. Hiertoe wordt een gerichte toestemming van de klager gevraagd.
9.3. De functionaris stelt zowel de klager als de beklaagde in de gelegenheid mondeling en/of schriftelijk een toelichting te geven op de klacht.
9.4. Klager en beklaagde worden zo nodig uitgenodigd voor een mondelinge behandeling van de zaak. Dit is ter beslissing aan de klachtenfunctionaris.
9.5. Zowel klager als beklaagde kan zich laten bijstaan door een door henzelf aangewezen persoon.
9.6. Bij ernstige zaken die buiten haar competentie vallen kan de klachtenfunctionaris de directeur verzoeken om een extern bureau in te schakelen. Een extern bureau kan om verdere deskundigen vragen. Bij dit vervolg dient een rechtsbijstandverzekering te worden aangesproken.
9.7. Zowel klager als beklaagde kunnen bij de behandeling verklaringen van getuigen inbrengen. Ingeval klager of beklaagde getuigen wil laten verschijnen, richt hij daartoe uiterlijk één week voor de datum van de bijeenkomst een schriftelijk verzoek aan de klachtenfunctionaris. Daarbij worden de naam en hoedanigheid van de getuige bekendgemaakt. De klachtenfunctionaris beslist over de toelating van deze getuige(n).
9.8. Aan de instelling verbonden medewerkers die door de functionaris worden opgeroepen, worden geacht medewerking te verlenen, zo nodig op gezag van de directeur.

9.9. Klager en beklaagde hebben het recht op inzage van alle stukken die relevant (kunnen) zijn voor de behandeling van de klacht en waarover de klachtenfunctionaris beschikt. Dit recht op inzage geldt voor zo ver daarmee niet de privacy van derden in het geding is.
9.10. De klachtenfunctionaris draagt zorg voor het vertrouwelijke en niet openbare karakter van haar bijeenkomsten.

Artikel 10 – uitspraak van de klachtenfunctionaris
10.1. Nadat het onderzoek is afgerond komt de klachtenfunctionaris tot een uitspraak.
10.2. De uitspraak van de functionaris omvat de volgende elementen:
- een oordeel over de gegrondheid van de klacht; het oordeel kan luiden: ongegrond, geheel of gedeeltelijk gegrond
- een voldoende motivering van het oordeel
- een advies over eventuele maatregelen t.a.v. de beklaagde
- een advies over eventuele genoegdoening van de klager
- een advies over eventuele maatregelen ter voorkoming van herhaald optreden van de klacht.

10.3. Het streven is gericht op het bereiken van consensus.
10.4. De functionaris komt binnen 8 weken na ontvangst van de klacht tot een uitspraak. Indien deze termijn niet haalbaar is, kan de functionaris de termijn verlengen en doet daarvan met redenen omkleed schriftelijk mededeling aan de klager en de beklaagde en de directie, onder vermelding van de nieuwe termijn waarbinnen het oordeel zal worden uitgebracht.
10.5. De klachtenfunctionaris doet haar uitspraak toekomen aan de klager en de beklaagde en de directie met een kopie aan de voorzitter van de RvT.

Artikel 11 – gevolgen van de uitspraak voor de directie
11.1. Binnen een maand na ontvangst van de uitspraak van de klachtenfunctionaris deelt de directeur aan de klager, de beklaagde en aan de klachtenfunctionaris schriftelijk mee of hij naar aanleiding van het oordeel over de klacht maatregelen zal nemen en zo ja, welke.
11.2. Bij afwijking van de termijn van een maand deelt de directie dit met opgave van redenen mee aan de klager, de beklaagde en de klachtenfunctionaris, onder vermelding van de termijn waarbinnen hij zijn standpunt aan hen kenbaar zal maken.

Artikel 12 – registratie en bewaring
12.1. De klachtenfunctionaris draagt zorg voor registratie van de klachten die bij haar worden ingediend.
12.2. Van de behandeling van de klacht wordt door de klachtenfunctionaris digitaal een dossier bijgehouden, dat in ieder geval de volgende informatie c.q. stukken bevat:
- een oordeel over de ontvankelijkheid van de klacht
- naam, adres en telefoonnummer van klager
- de naam van de beklaagde
- locatie of adres van diens beroepsuitoefening
- de datum waarop c.q. periode waarin zich de feiten voordeden die tot de klacht hebben leiden
- de datum van indiening van de klacht
- de inhoud van de klacht
- doel van de klager
- vermelding van de ingediende en geraadpleegde stukken
- verslag van de behandeling
- een uitspraak over de klacht met voldoende motivering, vergezeld van de eventuele aanbevelingen c.q. advies aan de directie.

12.3. De registratie geschiedt zodanig dat de privacy van klager, beklaagde en eventuele andere betrokkenen zoveel mogelijk wordt gerespecteerd. Klachtendossiers worden opgeslagen in een

passende beveiligde digitale omgeving, met beperkte toegang en onder verantwoordelijkheid van de organisatie.
12.4. De functionaris draagt in samenwerking met de directeur zorg voor een goede realisering van de rechten van de geregistreerde. Deze betreffen het recht op mededeling; het recht op inzage en afschrift; het recht op aanvulling, correctie en/of vernietiging: het recht op toestemming bij gegevensverstrekking aan derden.
12.5. De functionaris legt een archief aan waarin de klachtendossiers worden bewaard.
De bewaring geschiedt zodanig dat onbevoegden geen inzage kunnen krijgen.
12.6. De registratie en de dossiers worden gedurende 3 jaar bewaard, tenzij klager eerder om vernietiging verzoekt.

Artikel 13 – jaarverslaglegging
13.1. De klachtenfunctionaris stelt jaarlijks op basis van de registratie een geanonimiseerd verslag op van het aantal, de aard en inhoud van de ingediende klachten, de wijze van behandeling, het oordeel en de evaluatie van de klachtenprocedure. Als er dat jaar geen klachten zijn ingediend volstaat een korte schriftelijke melding in enkele regels aan de directeur, ondertekend en van datum voorzien door de klachtenfunctionaris.
Dit verslag wordt uitgebracht aan de directeur die voor verspreiding naar de RvT zorgt en verbeterpunten communiceert naar de vrijwilligers en medewerkers van de organisatie.

Artikel 14 – geheimhouding en privacy
14.1. Allen die bij de behandeling van een klacht betrokken zijn, zijn tot geheimhouding verplicht van wat hen uit hoofde van die behandeling bekend is geworden en waarvan zij het vertrouwelijke karakter kennen of redelijkerwijs kunnen vermoeden.
De geheimhouding geldt onder voorbehoud van enig wettelijk voorschrift dat een bij de behandeling betrokkene tot bekendmaking verplicht.
14.2. De geheimhoudingsplicht van de klachtenfunctionaris duurt ook voort na beëindiging van zijn/haar aanstelling.

Artikel 15 – kosten van de procedure
15.1. Voor de procedure van behandeling van een klacht door de klachtenfunctionaris worden aan klager en beklaagde geen kosten in rekening gebracht als deze gedekt worden door de rechtsbijstandverzekering.
De kosten voor het inroepen van een gemachtigde, getuige of deskundige alsmede overige kosten komen voor rekening van de betrokken partij(en) zelf.
De organisatie zorgt voor een rechtsbijstandverzekering die dekking verleent, of kan besluiten de kosten van incidentele klachtenbehandeling zelf op te vangen. Voor doorzetten van de procedure na een klachtenmelding worden hier vooraf in gezamenlijk overleg afspraken gemaakt.

Artikel 16 – faciliteiten voor de klachtenfunctionaris
16.1. De organisatie voorziet in de nodige faciliteiten en middelen ten behoeve van het goed functioneren van de klachtenfunctionaris.
16.2. De klachtenfunctionaris ontvangt een reële kostenvergoeding voor reiskosten en daadwerkelijk gemaakte kosten, maar is niet in dienst van de Bullekerk en ontvangt geen salaris. De klachtenfunctionaris is onafhankelijk en derhalve geen vrijwilliger van de Bullekerk. Bij grote conflicten zal de rechtsbijstandverzekering worden ingeschakeld.

Artikel 17 – bekendmaking van de klachtenregeling
17.1. De directie draagt zorg voor bekendmaking van deze regeling via verwijzing op de website.

Artikel 18 – regeling van bezwaren

18.1. Klager, beklaagde en/of een klachtenfunctionaris kan bezwaar maken tegen deelneming aan de behandeling van de klacht. Hij/zij dient dit te doen met opgaaf van redenen.
Als het bezwaar gegrond wordt geacht wordt extern een andere klachtenfunctionaris aangezocht door de directie.
18.2. Als (een van) de betrokkenen bij de behandeling van een klacht van mening (is) zijn dat ten aanzien van de klacht een onzorgvuldige procedure is gevolgd met zwaarwegende gevolgen, dan kan die persoon zijn grieven neerleggen bij de Raad van Toezicht of de bevoegde burgerlijke rechter. Er is geen centraal klachtenorgaan voor Cultuur. Te allen tijde is daarom in het belang van klager en beklaagde het advies om het conflict via de klachtenfunctionaris, al dan niet met mediation, onderling op te lossen.
18.3. Wanneer na toekenning van het bezwaar de organisatie Bullekerk onvoldoende maatregelen treft, kan de klager de kantonrechter van Zaandam schriftelijk verzoeken om de directeur te bevelen het klachtenreglement na te leven.
Dit kan slechts gebeuren nadat de directeur via een aangetekend schrijven is aangesproken op niet naleving van de wet c.q. het klachtenreglement en in redelijkheid in staat is gesteld om dit verzoek na te komen.

Artikel 19 – slotbepalingen
19.1. Een evaluatie van deze regeling zal periodiek plaatsvinden door de directie van de organisatie.
19.2. Dit reglement kan eerder door de directie worden gewijzigd of ten gunste van een nieuw reglement worden ingetrokken, op voorstel van belanghebbenden of de klachtenfunctionaris.
19.3. In alle gevallen waarin dit reglement niet voorziet beslist de directie met de RvT na overleg met de klachtenfunctionaris.

De klachtenfunctionaris van organisatie Stichting Cultureel Centrum Bullekerk is mevrouw drs. Annelies Klein Beernink via e-mail a.kleinbeernink@amsterdam.nl of u kunt uw klacht schriftelijk in een gesloten enveloppe achterlaten in de Bullekerk met als adressering Klachtenfunctionaris mevrouw Klein Beernink.