



KLACHTENREGLEMENT

Artikel 1. Begripsbepalingen

In deze regeling wordt verstaan onder:

- 1.1 *Klacht*: Een gemotiveerde uiting van ontevredenheid over een concrete gedraging, conflict of (vermeende) onregelmatigheid van/door (ingehuurde) personen werkzaam voor de Stichting Future Face en leden van de Raad van Toezicht van Future Face (hierna te noemen: Stichting).
- 1.2 *Gedraging*: enig handelen of nalaten alsmede het nemen van een besluit dat gevolgen heeft voor een klant.
- 1.3 *Klant*: de deelnemer die een programma of training van de Stichting heeft gevolgd, alsmede die deel uitmaakt van het systeem van een persoon.
- 1.4 *Opdrachtnemer*: de persoon die (indirect) programma's uitvoert in opdracht van de Stichting.
- 1.5 *Klager*: elke klant of opdrachtnemer die de uiting van ontevredenheid doet, bedoeld in het eerste lid.
- 1.6 *Beklaagde*: (ingehuurde) medewerker of lid van de Raad van Toezicht van de Stichting die verantwoordelijk is voor de gedraging waarover wordt geklaagd.
- 1.7 *De klachtenfunctionaris*: de directeur/bestuurder, (mits de klacht over deze persoon gaat dan vervult een lid van de Raad van Toezicht tijdelijk deze rol) die belast is met de behandeling van klachten in de zin van het eerste lid voor zover deze niet zijn opgelost met de beklagde, genoemd in het vorige lid.
- 1.8 *De directeur/bestuurder*: de persoon die de dagelijkse leiding heeft binnen de Stichting.

Artikel 2. Doelstelling van de klachtregeling

De klachtregeling kent de volgende doelstellingen:

- het recht doen aan de klager;
- het bevorderen van de kwaliteit van de beroepsuitoefening door de Stichting.

Artikel 3: Uitgangspunten bij de klachtregeling

De klachtregeling is gebaseerd op de volgende uitgangspunten:

- de klacht wordt in principe eerst besproken tussen klager en de beklagde, om tot een mogelijke oplossing te komen, maar kan ook rechtstreeks schriftelijk/per mail bij de directeur/bestuurder of klachtenfunctionaris worden ingediend;
- als de klager en beklagde niet tot een oplossing komen, kan de klacht ook door de klager worden neergelegd bij de klachtenfunctionaris;
- zo nodig ondersteunt de klachtenfunctionaris de Stichting en klager in het vinden van een oplossing voor de klacht; zo nodig geeft zij een advies aan de directeur/bestuurder en/of Raad van Toezicht van de Stichting, over door deze te nemen maatregelen naar aanleiding van de klacht;
- persoonlijke gegevens in het kader van een klacht worden zorgvuldig en vertrouwelijk behandeld en veilig geregistreerd; de klachtenfunctionaris heeft geheimhoudingsplicht;
- de klachtenfunctionaris doet geen uitspraak over aansprakelijkheid;
- wanneer partijen in de klachtbehandeling er gezamenlijk niet uitkomen dan kan een klacht ingediend worden bij een onafhankelijke, externe klachtencommissie.

Artikel 4: Indienen van een klacht

- 4.1 De klager wendt zich bij voorkeur eerst tot de betrokken persoon om gezamenlijk te trachten tot een oplossing te komen.
- 4.2 Als de klager van mening is dat het gestelde in het vorige lid niet mogelijk is, neemt hij in principe contact op met de directeur.
- 4.3 Indien het gestelde in het vorige lid, niet tot een oplossing leidt, kan klager de klacht schriftelijk indienen bij de klachtenfunctionaris met een motivering van de klacht.
- 4.4 Indien de klacht betrekking heeft op een gedraging van de directeur/bestuurder of (één der leden van) het de Raad van Toezicht, worden de in deze regeling aan deze toegekende bevoegdheden uitgeoefend door de voorzitter van de Raad van Toezicht.

Artikel 5: Tijdelijke inzet van een klachtencommissie

- 5.1 De klachtenfunctionaris kan, wanneer nodig, tijdelijk een onafhankelijke klachtencommissie opzetten met minimaal drie en maximaal vijf leden. De leden zijn niet betrokken bij de klacht en klager en niet verbonden aan de Stichting.
- 5.2 De klachtenfunctionaris is de voorzitter van de tijdelijke klachtencommissie (zolang de klacht loopt).

Artikel 6: Taken

De commissie heeft de volgende taken:

- het horen van klager;
- het komen tot een uitspraak over de klacht;
- zo nodig adviseren van het bestuur over door haar te nemen maatregelen naar aanleiding van de klacht;
- het signaleren van structurele tekortkomingen bij de beroepsuitoefening door de Stichting.

Artikel 7: Mogelijkheden en bevoegdheden

De tijdelijke klachtencommissie is bevoegd gebruik te maken van de volgende mogelijkheden:

- het oproepen en horen van personen die direct betrokken zijn bij de klacht;
- het inwinnen van informatie en het raadplegen en inzien van relevante documentatie, voor zover dit geschiedt met toestemming van de klager;
- het (laten) doen van een poging om, alvorens tot eindbehandeling van de klacht over te gaan, bemiddeling te bieden aan partijen om tot een oplossing te komen;
- het inschakelen van deskundigen. Hierbij denk men voornamelijk aan het inschakelen van juridische ondersteuning.

Artikel 8: Werkwijze bij de behandeling van een klacht

- 8.1 De klachtenfunctionaris draagt er zorg voor dat de klager zo snel mogelijk maar uiterlijk binnen vier weken na het indienen van de klacht, wordt geïnformeerd over het vervolg, waarbij klager zo nodig wordt gewezen op de in art. 4 genoemde stappen die voorafgaan aan het in behandeling nemen van een klacht.
- 8.2 Indien een klacht onvoldoende duidelijkheid biedt, stelt de klachtenfunctionaris, klager in de gelegenheid alsnog duidelijkheid te verschaffen.
- 8.3 De klachtenfunctionaris draagt er zorg voor dat beklagde zo snel mogelijk maar uiterlijk binnen vier weken op de klacht reageert, stuurt dit onverwijld door naar klager en stelt klager in de gelegenheid hierop te reageren.
- 8.4 Indien de klachtenfunctionaris van oordeel is in dit stadium over genoeg (schriftelijke/digitale) informatie te beschikken (ook voor een eventuele tijdelijke klachtencommissie), kan zij of de tijdelijke klachtencommissie overgaan tot een uitspraak.
- 8.5 Deze uitspraak wordt schriftelijk/digitaal gedaan al dan niet na een fysieke of digitale bijeenkomst of ronde van de tijdelijke klachtencommissie.
- 8.6 Indien de tijdelijke klachtencommissie van oordeel is dat klager, beklagde, alsmede overige personen zouden moeten worden gehoord, worden dezen opgeroepen voor een mondelinge behandeling.
- 8.7 Een lid van de commissie kan zich vrijwillig terugtrekken uit de procedure. In zo'n geval of in andere gevallen van ontstentenis van een lid, zal het plaatsvervangend (reserve)lid in diens plaats treden.
- 8.8 Bijeenkomsten als bedoeld in dit artikel hebben een besloten karakter.

Artikel 9: Stopzetting procedure

- 9.1 Een klacht wordt niet verder in behandeling genomen als klager niet binnen zes weken reageert op verzoeken van de commissie of als hij zijn klacht intrekt dan wel indien na bemiddeling en/of na overleg met de klager, blijkt dat er geen behoefte is aan verdere behandeling.
- 9.2 Van het niet verder behandelen van een klacht wordt, onder vermelding van redenen, schriftelijk/digitaal mededeling gedaan aan klager en beklagde. Indien klager alsnog binnen twee weken na deze mededeling reageert en om heropening verzoekt, kan de klachtenfunctionaris besluiten aan dit verzoek te voldoen.

Artikel 10: Slotbepaling

De directeur/bestuurder draagt zorg voor de bekendmaking van deze klachtregeling.