

Klachtenregeling Stichting Windroos Foundation

Binnen elke organisatie kunnen problemen ontstaan. Vaak worden zulke problemen in onderling overleg bijgelegd. Soms is een meningsverschil van dien aard, dat iemand een klacht hierover wil indienen. Die mogelijkheid is er. Daarom is voor De Windroos een klachtenregeling vastgesteld. Deze is voor iedereen die bij De Windroos betrokken is en in te zien op onze website. Iemand die wil klagen kan dat het beste eerst kenbaar maken bij het bestuur. Mogelijk kan de klacht dan verholpen worden. De Windroos is voor de behandeling van klachten ook aangesloten bij een onafhankelijke klachtencommissie. Zowel deelnemers als personeelsleden kunnen een klacht voorleggen aan de klachtencommissie. Actuele contactgegevens van het bestuur, de vertrouwenspersoon en de klachtencommissie zijn te vinden in de bijlage van deze klachtenregeling.

Artikel 1: Begripsomschrijvingen

- a. Organisatie: Stichting Windroos Foundation, kortweg De Windroos;
- b. Klacht: uiting van onvrede over een handeling, besluit of het nalaten daarvan.
- c. Klager: diegene die een klacht indient: een (ex-)deelnemer, een werknemer of een anderszins betrokken persoon;
- d. Verweerder: diegene tegen wie een klacht is ingediend: een werknemer, het bestuur of een anderszins functioneel bij de instelling betrokken persoon.

Artikel 2: Voorfase klachtindiening

1. De klager die een probleem ervaart neemt eerst contact op met degene die het probleem heeft veroorzaakt, tenzij de aard van het probleem zich daartegen verzet.
2. Als dit niet tot een oplossing leidt, legt de klager het probleem voor aan een begeleider naar keuze.
3. Ook is het mogelijk om het probleem voor te leggen aan de externe vertrouwenspersoon.
4. Als dit niet tot een oplossing leidt, kan de klager het probleem voorleggen aan het bestuur en vervolgens aan de klachtencommissie.

Artikel 3: De externe vertrouwenspersoon

1. De organisatie heeft een externe vertrouwenspersoon benoemd.
2. De vertrouwenspersoon gaat na of de klacht door bemiddeling kan worden opgelost.
3. De vertrouwenspersoon kan de klager begeleiden bij het indienen van de klacht bij het bestuur of de klachtencommissie.
4. De vertrouwenspersoon informeert de klager over instanties of instellingen die behulpzaam kunnen zijn bij het oplossen van problemen die samenhangen met de klacht en begeleidt de klager zo nodig bij het leggen van contact.
5. De vertrouwenspersoon kan de organisatie gevraagd en ongevraagd adviseren indien signalen daar aanleiding toe geven.
6. De vertrouwenspersoon brengt jaarlijks aan het bestuur een schriftelijk en geanonimiseerd verslag uit van de werkzaamheden.

Titel	Klachtenregeling Stichting Windroos Foundation
Auteur	Jeannette Koning
Beheerder	Kwaliteitscommissie
Versie	1.5
Datum	02-03-2021
Revisiedatum (max na 2 jaar)	September 2022
Status	Gepubliceerd (geldig)

Artikel 4: Het indienen van een klacht

1. De klager kan een klacht indienen bij het bestuur of bij de onafhankelijke klachtencommissie. De klachtencommissie gaat altijd na of eerst geprobeerd is om met het bestuur tot een oplossing te komen. Het klaagschrift bevat ten minste:
 - a. de naam en het adres van de klager;
 - b. de naam van verweerder en de naam en het adres van de organisatie;
 - c. een omschrijving van de klacht en de datum/periode waarop de klacht betrekking heeft;
 - d. een afschrift van de op de klacht betrekking hebbende stukken;
 - e. de dagtekening.
2. De klacht dient binnen een jaar na de handeling of beslissing te worden ingediend, maar uitzonderingen zijn mogelijk.
3. De klager kan zich bij het indienen en bij de behandeling van de klacht laten bijstaan door een gemachtigde of door de externe vertrouwenspersoon.

Artikel 5: Klachtafhandeling

1. Het bestuur of de klachtencommissie bevestigt schriftelijk de ontvangst van de klacht en geeft aan welke stappen het gaat zetten om de klacht af te handelen.
2. Als de behandeling van de klacht door het bestuur naar het oordeel van de klager niet tot een oplossing heeft geleid, kan de klager de klacht indienen bij de klachtencommissie. Als het bestuur de behandeling van de klacht niet zelf ter hand neemt, verwijst deze de klager ook door naar de klachtencommissie.

Artikel 6: Vertrouwelijkheid

1. Iedereen die bij het indienen en behandelen van de klacht betrokken is, is verplicht vertrouwelijkheid in acht te nemen.
2. De verplichting tot vertrouwelijkheid blijft bestaan, ook als de betrokkene niet meer onder de werking van de klachtenregeling valt.
3. Werknemers en bestuur zijn verplicht door de door de klachtencommissie gevraagde informatie te verstrekken.

Artikel 7: Wijziging van het reglement

Deze regeling kan door het bestuur worden gewijzigd na overleg met de vertrouwenspersoon, met inachtneming van de voor de organisatie geldende bepalingen op gebied van medezeggenschap.

Titel	Klachtenregeling Stichting Windroos Foundation
Auteur	Jeannette Koning
Beheerder	Kwaliteitscommissie
Versie	1.5
Datum	02-03-2021
Revisiedatum (max na 2 jaar)	September 2022
Status	Gepubliceerd (geldig)

Bijlage Contactgegevens:

De externe vertrouwenspersoon

Bernadette Hes
06-25538458
bernadettehes@gmail.com
www.in-b-tweenadvies.nl

Het bestuur

Stichting Windroos Foundation
t.a.v. Mw. J. Koning
Stationsstraat 17-1
1182 JM Amstelveen
020-3453650
j.koning@dewindroos.com

De klachtencommissie

Stichting Onderwijsgeschillen
t.a.v. Landelijke Klachten Commissie
Postbus 85191
3508 AD Utrecht
030 - 280 95 90
info@onderwijsgeschillen.nl
www.onderwijsgeschillen.nl

Titel	Klachtenregeling Stichting Windroos Foundation
Auteur	Jeannette Koning
Beheerder	Kwaliteitscommissie
Versie	1.5
Datum	02-03-2021
Revisiedatum (max na 2 jaar)	September 2022
Status	Gepubliceerd (geldig)