

KLACHTENREGELING WEMOS

Bij stichting Wemos zetten wij ons in om onze relaties en andere niet-direct betrokkenen zo goed mogelijk te behandelen. Heeft u desondanks een klacht over (een medewerker van) stichting Wemos? Dan kunt u deze klacht schriftelijk indienen bij ons klachtenmeldpunt.

Wat is een klacht?

Een klacht is informatie die aangeeft dat er in de beleving van de relatie of een andere niet-direct betrokkene van Wemos iets verkeerd is gegaan bij – of fout is aan – een uiting of activiteit. Klachten hebben betrekking op de dienstverlening van Wemos. Dit kan zowel de organisatie betreffen, als de fondsenwerving of de uitvoering van de taken in het kader van de inhoudelijke doelstelling van Wemos.

Voor Wemos zijn klachten een bron van informatie met betrekking tot:

- de kwaliteit van het functioneren van Wemos,
- het beeld dat de buitenwereld heeft over Wemos.

Alle klachten worden geregistreerd, geanalyseerd en zorgvuldig behandeld. Klachten kunnen leiden tot het doorvoeren van verbeteringen in de organisatie, het beleid of de service en activiteiten die wij realiseren in het kader van de organisatie-doelstelling. Het doel is om klachten te voorkomen of te verminderen.

Voor wie is deze regeling bedoeld?

Deze klachtenregeling heeft betrekking op externe klachten en bezwaren die bij Wemos worden ingediend en is ook bedoeld voor mensen die geen relatie met Wemos hebben. Afspraken bij klachten binnen de organisatie, zijn verwoord in de Wemos' Gedragscode en in de Klokkeluidersregeling van Wemos.

Inhoudsopgave

Hoofdstuk	Pagina
1 Definities	3
2 Klant- en bezwaarrecht	3
3 Indienen klacht of bezwaar	3
4 Procedure	3
5 Geheimhouding	4
6 Afdoening in der minne	4
7 Klachten die niet in behandeling behoeven te worden genomen	4
8 Horen van de klager en de betrokkene	4
9 Inzagerecht	5
10 Vertegenwoordiging	5
11 Stopzetting procedure	5
12 Termijn van afdoening	5
13 Uitspraak	5
14 Externe beroepsmogelijkheid	6
15 Registratie en publicatie van klachten	6
16 Slotbepalingen	6

1 Definities

- 1.1 De volgende definities worden in deze regeling gebruikt:
- Klacht:** iedere uiting van ongenoegen over een gedraging, een handeling of nalaten door Stichting Wemos en/of een of meer van haar medewerkers;
 - Klager:** Degene die een klacht indient en/of diens gemachtigde.
 - Betrokkene:** de persoon op wiens gedraging de klacht betrekking heeft;
 - Directeur:** de directeur/ bestuurder van stichting Wemos;
 - Medewerker:** iedere persoon die op basis van een dienstverband of op een andere manier (als vrijwilliger, stagiaire, gedetacheerde kracht) werkzaamheden voor stichting Wemos verricht onder verantwoordelijkheid van de organisatie;
 - CBF:** Centraal Bureau Fondsenwerving;
 - Wemos:** stichting Wemos.

2 Klant- en bezwaarrecht

- 2.1 Eenieder heeft het recht om een klacht in te dienen bij Wemos over de wijze waarop Wemos zich in een bepaalde aangelegenheid jegens hem of een ander heeft gedragen.
- 2.2 Een gedraging van een persoon of medewerker, werkzaam onder de verantwoordelijkheid van Wemos, wordt aangemerkt als een gedraging van Wemos.

3 Indienen klacht of bezwaar

- 3.1 Schriftelijke klachten en bezwaren kunnen ingediend worden bij Wemos, Postbus 1693, 1000 BR Amsterdam-Duivendrecht, Nederland of via complaints@wemos.nl.
- 3.2 Het klaagschrift bevat ten minste:
- naam en adres van de indiener;
 - dagtekening;
 - een omschrijving met datum van de gedraging waartegen de klacht is gericht;
 - naam en functie van degene(n) tegen wie de klacht is gericht.
- 3.3 Indien het klaagschrift in een vreemde taal is gesteld en een vertaling voor een goede behandeling van het klaagschrift noodzakelijk is, dient de indiener zorg te dragen voor een vertaling.

4 Procedure

- 4.1 Indien een schriftelijke klacht betrekking heeft op een gedraging jegens de klager en voldoet aan de vereisten van artikel 3.2, zijn de artikelen 4 tot en met 12 van toepassing.
- 4.2 Binnen twee weken na ontvangst van het klaagschrift, bevestigt Wemos de ontvangst schriftelijk aan de klager. De ontvangstbevestiging bevat in ieder geval de volgende gegevens:
- de datum waarop de klacht is ontvangen;
 - de termijn waarbinnen de klacht zal worden afgehandeld;
 - de naam en het telefoonnummer van de klachtbehandelaar;
 - de procedure van hoor en wederhoor;
 - de mogelijkheid om de tekst van de klachtregeling op te vragen of via internet te lezen.
- 4.3 Aan de medewerker op wiens gedraging de klacht betrekking heeft, wordt een afschrift van het klaagschrift alsmede van de daarbij meegezonden stukken toegezonden.
- 4.4 Klachten worden behandeld door de leidinggevende van de afdeling of medewerker waarop de klacht specifiek betrekking heeft. Klachten worden tevens aan de directeur kenbaar gemaakt.
- 4.5 De medewerker op wie de klacht betrekking heeft, heeft recht op inzage in alle gegevens die voor

hem relevant zijn, voor zover deze geen schade toebrengen aan derden.

- 4.6 De medewerker over wie is geklaagd, heeft recht op verweer.

5 Geheimhouding en bescherming van de privacy

- 5.1 De privacy van betrokkenen wordt zoveel mogelijk beschermd.
- 5.2 Eenieder die betrokken is bij de behandeling van klachten en daarbij de beschikking krijgt over gegevens waarvan hij of zij het vertrouwelijke karakter kent of redelijkerwijs moet vermoeden is verplicht tot geheimhouding daarvan, behoudens voor zover een wettelijk voorschrift tot bekendmaking verplicht of uit zijn of haar taak bij de uitvoering van de klachtenregeling de noodzaak tot bekendmaking voortvloeit.

6 Afdoening in der minne

- 6.1 In iedere fase van de klachtenbehandeling kan Wemos nagaan of de klacht in der minne kan worden geschikt.
- 6.2 Zodra Wemos naar tevredenheid van de klager aan diens klacht tegemoet is gekomen, vervalt de verplichting tot het verder toepassen van deze regeling.
- 6.3 Als Wemos naar tevredenheid van de klager aan diens klacht tegemoet is gekomen wordt een schriftelijke kennisgeving van de afsluiting van de klachtprocedure aan de klager gezonden en een afschrift daarvan aan de betrokkene.

7 Klachten die niet in behandeling behoeven te worden genomen

- 7.1 Wemos is niet verplicht de klacht te behandelen indien:
- reeds eerder een klacht is ingediend die met inachtneming van deze klachtregeling is afgedaan;
 - van de klager een gelijke klacht reeds bij het Wemos in behandeling is;
 - de gedraging langer dan een jaar voor de indiening van de klacht heeft plaatsgevonden;
 - de klacht niet voldoet aan de omschrijving zoals opgenomen in artikel 3.3 van dit reglement;
 - de klacht anoniem is ingediend.
- 7.2 Van het niet in behandeling nemen van de klacht wordt de klager zo spoedig mogelijk, doch uiterlijk binnen vier weken na ontvangst van het klaagschrift, schriftelijk in kennis gesteld.

8 Horen van de klager en de betrokkene

- 8.1 Wemos stelt de klager en degene op wiens gedraging de klacht betrekking heeft, in de gelegenheid te worden gehoord.
- 8.2 Van het horen van de klager, respectievelijk de betrokkene, kan worden afgezien indien:
- de klacht kennelijk ongegrond is;
 - de klager, respectievelijk de betrokkene, heeft verklaard geen gebruik te willen maken van het recht te worden gehoord;
 - de klager, respectievelijk de betrokkene, niet binnen de door Wemos gestelde redelijke termijn verklaart dat hij gebruik wil maken van het recht te worden gehoord.
- 8.3 Van het horen wordt door Wemos een verslag gemaakt. Dit verslag wordt toegezonden aan de klager, de betrokkene en de directeur van Wemos. Betreft de klacht een gedraging van de directeur, dan wordt een afschrift van dit verslag toegezonden aan de raad van toezicht van Wemos. Een afschrift van dit verslag wordt opgenomen in het klachtenregister van Wemos.

9 Inzagerecht

- 9.1 Zowel de klager als de betrokkene worden in de gelegenheid gesteld alle op de klacht betrekking hebbende documenten in te zien. Stukken die door een van de partijen worden ingediend onder de conditie dat de andere partij hierin geen inzage mag hebben, worden niet in behandeling genomen en spelen bij de uiteindelijke oordeelsvorming geen rol.

10 Vertegenwoordiging

- 10.1 Zowel de klager als degene op wiens gedraging de klacht betrekking heeft, heeft het recht om zich op eigen kosten te laten vertegenwoordigen door een door hem of haar aangewezen persoon.
- 10.2 Als blijkt dat de klacht kennelijk ongegrond is, kan worden afgezien van het recht op vertegenwoordiging voor de klager en de betrokkene.
- 10.3 De klager en betrokkene hebben het recht geen gebruik te maken van het recht op vertegenwoordiging.

11 Stopzetting procedure

- 11.1 Tot het moment van de uitspraak kan de klager zijn klacht intrekken. De klager kan de klacht intrekken door schriftelijk te kennen te geven dat hij geen verdere behandeling van de klacht door Wemos wenst.
- 11.2 De intrekking wordt schriftelijk bevestigd aan de klager.
- 11.3 In het geval van intrekking van een klacht worden alle stukken met betrekking tot de klacht vernietigd, met uitzondering van het procedureel verslag.
- 11.4 In geval van dringende reden kan Wemos besluiten de klachtafhandeling stop te zetten. Van dringende reden is bijvoorbeeld sprake indien klager zich agressief naar medewerkers uit of zich anderszins ernstig misdraagt, waardoor voortzetting van de klachtafhandeling in alle redelijkheid niet meer van Wemos kan worden verlangd. De klager wordt in dat geval schriftelijk geïnformeerd over de stopzetting van de klachtbehandeling en de reden daarvan.

12 Termijn van afdoening

- 12.1 Wemos streeft om de klacht binnen zes weken na ontvangst van het klaagschrift af te handelen.
- 12.2 Indien de klacht niet binnen zes weken kan worden afgehandeld, krijgt de klager binnen een week een ontvangstbevestiging, waarbij ook informatie wordt verstrekt over de verdere procedure.

13 Uitspraak

- 13.1 Wemos stelt de klager en degene op wiens gedraging de klacht betrekking heeft schriftelijk en gemotiveerd en (mede) ondertekend door de directeur, in kennis van de bevindingen van het onderzoek naar de klacht, het oordeel daarover alsmede van de eventuele conclusies die Wemos daaraan verbindt.
- 13.2 Betreft de klacht een gedraging van de directeur zal de kennisgeving schriftelijk en gemotiveerd worden door de raad van toezicht van Stichting Wemos. Betreft de klacht een gedraging van een lid van de raad van toezicht zal de kennisgeving gevormd en getekend worden door de overige leden van de raad van toezicht.

14 Externe beroepsmogelijkheid

- 14.1 Als de klacht of het bezwaar door Wemos niet op een bevredigende manier wordt afgehandeld, kan klager schriftelijk een klacht indienen bij het CBF (www.cbf.nl). Deze klacht zal vervolgens worden afgehandeld volgens de klachtenprocedure van het CBF.

15 Registratie en publicatie van klachten

- 15.1 Wemos draagt zorg voor de registratie van de bij haar ingediende schriftelijke klachten in haar klachtenregister.
- 15.2 Het klachtenregister voldoet aan de wet- en regelgeving op dit gebied, zoals de Algemene verordening gegevensbescherming (AVG).
- 15.3 De geregistreerde klachten worden jaarlijks gepubliceerd in het jaarverslag. Hierbij worden in ieder geval het aantal en de aard van de behandelde klachten, en de strekking van de oordelen en aanbevelingen aangegeven. In het jaarverslag worden geen tot individuele personen herleidbare gegevens opgenomen.

16 Slotbepalingen

- 16.1 Deze regeling kan worden gewijzigd of ingetrokken door Wemos. Op reeds ingediende klachten blijft de op de datum van indiening geldende klachtenregeling van toepassing.
- 16.2 Deze regeling treedt in werking met ingang van 1 januari 2020 en wordt gepubliceerd op de website van Wemos (www.wemos.nl).
- 16.3 De Klachtenregeling Wemos van 1 september 2009 wordt ingetrokken.