

Klachtenreglement

Dit klachtenreglement is opgesteld door Caleidoscoop, Landelijke Vereniging voor Mensen met een Dissociatieve Stoornis en is bedoeld voor alle vrijwilligers, leden en andere doelgroepen van Caleidoscoop.

Het bevat bepalingen over de wijze waarop de klachten die tegen één of meer vrijwilligers/ leden van Caleidoscoop worden ingediend worden afgehandeld.

1. Definities

"**Bestuur**": het statutair bestuur van Caleidoscoop, Landelijke Vereniging voor Mensen met een Dissociatieve Stoornis (hierna vermeld als Caleidoscoop);

"**Klacht**": een uiting van ongenoegen over de wijze waarop de Klager is behandeld door één of meer vrijwilligers en/of leden van Caleidoscoop. Het ongenoegen kan betrekking hebben op handelingen en/of beslissingen of op het nalaten daarvan ten aanzien van de Klager;

"**Klachtenreglement**": dit klachtenreglement;

"**Klager**": een natuurlijk persoon of rechtspersoon die een klacht indient bij Caleidoscoop eventueel vertegenwoordigd door een schriftelijk gemachtigde of een wettelijk vertegenwoordiger;

"**Klachtencommissie**": door het bestuur van de vereniging in persoon ingestelde klachtencommissie die verantwoordelijk is voor het verloop van de klachtbehandeling.

Commissieleden: de leden van de klachtencommissie waaronder de voorzitter, vaste leden en/ of eventuele plaatsvervangers die voor de desbetreffende officiële klacht zitting hebben in de commissie.

"**Caleidoscoop**, Landelijke Vereniging voor Mensen met een Dissociatieve Stoornis ": Vereniging, statutair gevestigd te Montfoort;

"**Verantwoordelijke Afdeling**": de betreffende afdeling van Caleidoscoop die de afhandeling van de klacht toegewezen krijgt en ter hand zal nemen;

"**Vrijwilliger**": een persoon die als vrijwilliger is verbonden aan Caleidoscoop, Landelijke Vereniging voor Mensen met een Dissociatieve Stoornis en in die hoedanigheid werkzaamheden voor caleidoscoop verricht;

"**Werkdag**": een dag waarop de banken in Nederland geopend zijn, niet zijnde een zaterdag;

"**aangeklaagde**": vrijwilliger/lid waarover geklaagd wordt.

2. Klachtenprocedure

2.1 Doelstelling van de klachtbehandeling:

- A. het recht doen aan de individuele klager
- B. het recht doen aan de beklagde
- C. de afhandeling van een onafhankelijke en onpartijdige klachtenbehandeling

2.2 Samenstelling klachten commissie

- Onafhankelijke voorzitter
- Secretaris
- Lid

2.3 Taken van de klachtencommissie

In het kader van de klachtopvang:

- Het op verzoek verstrekken van informatie over de klachtregeling
- Het behulpzaam zijn van de klager bij het vinden van een bevredigende oplossing voor de klacht, waarbij de zelfredzaamheid van de klager wordt gestimuleerd en waarbij het doel, dat de klager met het indienen van de officiële klacht voor ogen stond, inzichtelijk wordt gemaakt en als uitgangspunt wordt gehanteerd
- het zo nodig behulpzaam zijn van de klager bij een poging tot het herstel van vertrouwen in de relatie met de beklagde
- het adviseren van aangeklaagde en/ of bestuur inzake richtlijnen welke voortvloeien naar aanleiding van een ingediende officiële klacht
- het doen van een uitspraak over een officieel ingediende klacht
- in het kader van klachtenbehandeling uitspraak doen over de bevoegdheid van de commissie en de gegrondheid van de officiële klacht

2.4 Een Klager kan op de volgende manieren een klacht indienen bij de klachtencommissie Caleidoscoop.

- (A) schriftelijk; gericht aan secretaris van de klachtencommissie o.v.v. 'klacht';
- (B) per e-mail ; gericht aan de secretaris van de klachtencommissie
(Klachtencommissie@caleidoscoop.nl)
- (C) via het contactformulier; op de website van Caleidoscoop. www.caleidoscoop.nl

Een Klager dient bij het indienen van de klacht tenminste de navolgende gegevens kenbaar te maken:

- (A) naam, adres en woonplaats van de Klager;
- (B) de aard en een zo duidelijk mogelijke omschrijving van de klacht
Bij voorkeur wordt ook een e-mailadres kenbaar gemaakt door de klager.

2.5 Een klacht waarbij de gegevens zoals vermeld in artikel 2.4 niet vermeld worden of niet compleet zijn, wordt niet in behandeling genomen door Caleidoscoop. Indien redelijkerwijs mogelijk, zal Caleidoscoop de klager binnen vijf werkdagen nadat de klacht is ingediend, informeren dat de klacht niet in behandeling kan worden genomen omdat de gegevens niet compleet zijn. De klacht is dan niet ontvankelijk.

2.6: Niet ontvankelijk verklaard worden klachten:

2.6.1 - over een voorval dat meer dan een jaar geleden heeft plaats gevonden

2.6.2 - waarover al eerder een klacht is ingediend

2.7 Met het indienen van een klacht aanvaardt de Klager de inhoud van dit Klachten regelement

3. Behandeling van de klacht door Caleidoscoop

3.1 De Klager ontvangt - indien redelijkerwijs mogelijk - binnen tien werkdagen nadat de klacht bij caleidoscoop is ingediend, schriftelijk - waaronder per e-mail - een ontvangstbevestiging. Hierin wordt het referentienummer vermeld van de klacht waaronder de klacht is geregistreerd.

3.2 Caleidoscoop kan ter beoordeling en/of afwikkeling van de klacht de klager of derden om nadere informatie verzoeken.

3.3 Caleidoscoop heeft de intentie de klacht binnen 12 weken nadat deze is ingediend, op een van de in artikel 3 genoemde wijze, af te handelen en de Klager daarover schriftelijk - waaronder inbegrepen per e-mail - te berichten.

3.4 Indien de klacht echter niet binnen 12 weken kan worden afgehandeld, doet Caleidoscoop daarvan met redenen omkleed schriftelijk mededeling aan de Klager - waaronder inbegrepen per e-mail - onder vermelding van de nadere termijn waarbinnen Caleidoscoop de klacht zal behandelen. Caleidoscoop zal de Klager vervolgens schriftelijk - waaronder inbegrepen per e-mail - binnen de nader bepaalde termijn berichten omtrent de wijze waarop de klacht wordt afgehandeld.

3.5 Caleidoscoop biedt de mogelijkheid van hoor en wederhoor

3.6 De mogelijkheid blijft bestaan voor de commissie om de klacht in der minne, zonder verdere toepassing van dit reglement, op te lossen

3.7 De uitspraken van de commissie zijn bindend en de vereniging voorziet niet in een beroepsprocedure

4. Beëindiging van een klacht

4.1 Een klacht die op een van de in artikel 3.1 genoemde wijze is ingediend eindigt indien:

- (A) de Klager de klacht intrekt;
- (B) na bemiddeling en/of na overleg met de Klager blijkt dat bij de Klager geen behoefte meer bestaat aan verdere behandeling van de klacht;
- (C) Caleidoscoop de klacht heeft afgehandeld zoals vermeld in artikel 3;

4.2 Van het niet verder behandelen van een klacht wordt, onder vermelding van redenen, schriftelijk - waaronder begrepen per e-mail - mededeling gedaan aan de Klager.

5. Overige bepalingen

5.1 Caleidoscoop kan van elke ingediende klacht bij Caleidoscoop een dossier aanleggen. De Verantwoordelijke Afdeling, de klachtencommissie en het dagelijks bestuur hebben te allen tijde toegang tot dit dossier.

5.2 Iedereen die volgens dit klachtenreglement betrokken is bij een klacht en de behandeling daarvan, zal deze klacht en informatie verkregen in verband met de klacht geheim houden voor zover het kennelijk vertrouwelijke gegevens betreft.

5.3 De behandeling van een klacht door Caleidoscoop kan nimmer een erkenning van aansprakelijkheid van Caleidoscoop inhouden.

5.4 In alle gevallen waarin dit klachtenreglement niet voorziet, beslist het bestuur.

5.5 De klachtregeling is voor de klager laagdrempelig en kosteloos. De kosten die de (officiële) klacht c.q. het verweer met zich meebrengen zoals onder meer administratieve kosten, portokosten, reiskosten en verblijfskosten zijn en blijven voor eigen rekening van klager c.q. aangeklaagde;

6. Vaststelling en wijziging klachtenreglement

6.1 Dit klachtenreglement wordt vastgesteld en kan worden gewijzigd door de Algemene ledenvergadering.

6.2 Dit klachtenreglement is vastgesteld op 4 november 2017.