



Klachtenregeling

Artikel 1: Doel

Deze regeling schept duidelijkheid over de gang van zaken voor het geval er ontevredenheid is over een dienst of handelwijze van stichting Brood en Rozen.

Artikel 2: Begripsbepaling

In deze regeling wordt verstaan onder organisatie: stichting Brood en Rozen onder de naam waarvan de stichting als eigenaar en eindverantwoordelijke handelt.

Stichting Brood en Rozen
Stadionstraat 11 B2 (bezoek alléén op afspraak!)
4815 NC Breda
info@broodenrozen.nl
Zie ook [contactpagina](#).

Klacht: dit is een uiting van ongenoegen over de organisatie, haar diensten en/of het niet nakomen van gemaakte afspraken of het onjuist optreden door mensen die binnen de organisatie of namens de organisatie een functie uitoefenen waarbij betrokkenen alles in het werk stellen om deze naar tevredenheid samen mondeling op te lossen.

Formele klacht: dit is een schriftelijke klacht die niet door middel van overleg binnen de organisatie naar tevredenheid kon worden opgelost.

Klager: de persoon (cursist, klant, werknemer, uitvoerende e.a.) die een klacht aan de orde stelt of indient.

Beklaagde: de persoon (cursist, vrijwilliger, uitvoerende, zzp-er, bestuur e.a.) over wie de (formele) klacht gaat.

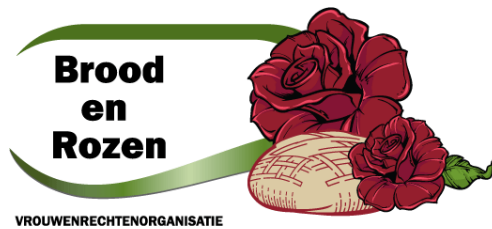
Deelnemer: degene die zich aanmeldt voor c.q. deelneemt of deelgenomen heeft aan een projectactiviteit / dienst van de stichting.

Artikel 3: Communicatie

Iedereen die namens de organisatie een functie uitoefent of in opdracht een taak uitvoert wordt op de hoogte gebracht van deze klachtenregeling. Deelnemers, vrijwilligers en opdrachtgevers zullen bij het aangaan van een relatie met de organisatie zowel gewezen worden op het bestaan als op het bindende karakter van deze regeling. Zij kunnen deze altijd vinden op de website of opvragen.

Artikel 4: Preventie

De organisatie zal zich zoveel als mogelijk inspannen om klachten te voorkomen. Maar wanneer dit niet lukt dienen klachten daadwerkelijk bespreekbaar te zijn. Bij de



afhandeling van klachten zal altijd geëvalueerd worden hoe deze in de toekomst kunnen worden voorkomen.

Artikel 5: Inhoud klachten

Klachten kunnen uitsluitend gaan over zaken waarvoor de organisatie verantwoordelijkheid draagt. Hierna volgen een aantal voorbeelden waarop klachten betrekking kunnen hebben:

- Klachten m.b.t. ongewenst gedrag:
 - Seksuele intimidatie: ongewenste seksuele toenadering in de vorm van verzoeken om seksuele gunsten of ander verbaal, non-verbaal of lichamelijk gedrag.
 - Agressie en geweld: het pesten, psychisch of lichamelijk lastigvallen, bedreigen of aanvallen van anderen.
 - Discriminatie: het in enigerlei vorm doen van uitspraken over, het verrichten van handelingen jegens of het nemen van beslissingen over personen die beledigend zijn voor die personen vanwege hun ras, godsdienst, geslacht, handicap, levensovertuiging en/of seksuele geaardheid dan wel het maken van enig onderscheid op basis van deze factoren.
- Klachten m.b.t. de inhoud van opleiding, coaching of begeleiding.
Een onjuiste of onheuse bejegening tijdens een projectactiviteit, het niet nakomen van wat is toegezegd, het anders verlopen van de coaching/training dan is afgesproken, e.d.
- Klachten m.b.t. de relatie werknemer/uitvoerende/eigenaar.
Een onjuiste behandeling in de sfeer van salariëring, vergoeding of andere beloning. Over een verschil van inzicht m.b.t. functioneel gedrag, hantering van huisregels e.d. Indien een werknemer of uitvoerende zich onjuist bejegend of serieus benadeeld voelt door een collega of de eigenaar.
- Zakelijke klachten.
Het niet eens zijn met de door de organisatie uitgevoerde werkzaamheden of geleverde producten vanwege hetgeen is afgesproken ten aanzien van kwaliteit, tijd, geld.

Artikel 6: Hoe met een klacht omgaan?

Wanneer je over een bepaalde handelwijze ontevreden bent ga je als volgt te werk:

Stap 1: de ontevredenheid wordt door de klager als eerste met de direct betrokkene besproken. Je maakt duidelijk dat je een klacht hebt. Samen wordt geprobeerd tot een bevredigende oplossing te komen.

Stap 2: mocht je er samen niet uitkomen dan kun je vervolgens met de klacht naar de programmaverantwoordelijke van stichting Brood en Rozen gaan tenzij die al eerder betrokken was. In dit gesprek maak je duidelijk dat je een klacht hebt. Er wordt geprobeerd tot een bevredigende oplossing te komen.



Stap 3: mocht je er samen niet uitkomen dan kun je vervolgens met de klacht naar de eindverantwoordelijke (bestuur) van stichting Brood en Rozen. Je maakt duidelijk dat je een klacht hebt. Er wordt geprobeerd tot een bevredigende oplossing te komen.

Stap 4: als je langs deze weg geen oplossing vindt voor je ontevredenheid of je hebt hele goede redenen om de weg van intern overleg niet te volgen kun je een formele klacht indienen.

Artikel 7: Keuzevrijheid bij formele klacht

Als je een formele klacht in wilt dienen kun je in alle vrijheid de klacht voorleggen aan de externe klachtenfunctionaris. Indien je als klager kiest voor de optie om je klacht in te dienen bij de klachtenfunctionaris dan ben je, evenals de stichting altijd gebonden aan de uitspraak van de klachtenfunctionaris en kun je geen beroep meer doen op de rechter.

Artikel 8: Hoe doe je een formele klacht in bij de externe klachtenfunctionaris?

Bij de externe klachtenfunctionaris dien je een formele klacht schriftelijk in. Je doet dit binnen 1 week na het ontstaan van de klacht. Verder dient altijd duidelijk te zijn van wie de klacht afkomstig is. Anonieme klachten worden niet behandeld. Je vraagt de contactgegevens van de klachtenfunctionaris op via het secretariaat van de stichting.

Artikel 9: In behandeling nemen van de klacht

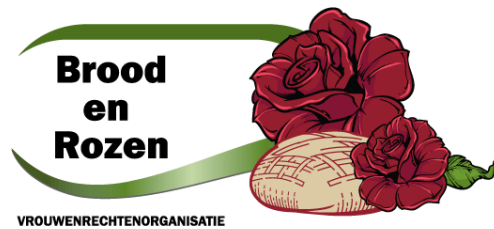
De externe klachtenfunctionaris heeft de bevoegdheid een klacht niet in behandeling te nemen indien hij van mening is dat de klacht niet bij hem aan de orde gesteld moet worden of door hem niet afdoende behandeld kan worden. Hij geeft in dat geval de klager hiervan binnen twee weken na indiening van de klacht bericht en geeft daarbij de redenen van afwijzing aan en eventueel een advies hoe verder correct te handelen. De klager kan hierover in gesprek gaan met de klachtenfunctionaris.

Artikel 10: Werkwijze van de externe klachtenfunctionaris

De klachtenfunctionaris stelt een onderzoek in naar iedere in behandeling genomen klacht. De functionaris heeft recht op alle informatie van de zijde van de klager, beklaagde en organisatie die hij bij de vervulling van zijn taak nodig heeft. Ook kan de klachtenfunctionaris, na overleg met de organisatie deskundigen om hun mening vragen.

De volgende stappen worden doorlopen:

- Binnen uiterlijk 4 weken na ontvangst van de klacht hoort de klachtenfunctionaris afzonderlijk of gezamenlijk de klager, de beklaagde en eventueel andere betrokkenen. Partijen kunnen zich laten bijstaan door iemand anders van binnen of buiten de organisatie.



- Hij stelt de organisatie op de hoogte van de klacht en geeft deze de gelegenheid hierop te reageren.
- De klachtenfunctionaris brengt binnen 6 weken nadat de klacht is ingediend een schriftelijk standpunt uit aan de klager met een afschrift aan de organisatie. Dit standpunt bevat in ieder geval een uitspraak over de volgende punten:
 - óf en zo ja in welke mate de klacht aannemelijk is;
 - wie door het probleem is/zijn getroffen;
 - hoe, indien aan de orde, de benadeelde(n) tegemoet moet worden gekomen;
 - eventueel kan de functionaris een advies aan de organisatie toevoegen inzake verder te nemen (preventieve) maatregelen.

Artikel 11: Afhandeling formele klacht

Nadat de organisatie van de externe klachtenfunctionaris zijn standpunt heeft ontvangen wordt de klager uiterlijk binnen 2 weken schriftelijk geïnformeerd over de praktische afhandeling van de klacht.

Artikel 12: Bescherming betrokkenen

De organisatie zorgt ervoor dat klager, beklagde of betrokkenen geen nadeel ondervinden van de behandeling van een formele klacht. Zowel bij aanvang van de klachtenprocedure als gedurende de looptijd van het onderzoek kan de organisatie tijdelijke voorzieningen treffen, indien dit voor het welzijn van de klager noodzakelijk is, dan wel als er sprake is van een voor één of meer direct betrokkenen onhoudbare situatie.

Artikel 13: Geheimhouding

De klager of beklagde zal vanaf het moment van indiening van een formele klacht verder geen ruchtbaarheid geven naar derden over de aan de orde zijnde kwestie. Alle bij de klachtenafhandeling betrokkenen dienen de gegevens die hen ter kennis worden gesteld vertrouwelijk te behandelen. Nadat de klachtenfunctionaris de uiteindelijke beslissing heeft genomen zullen partijen zich naar relevante derden alleen uitlaten over de uitslag.

Artikel 14: Klachtenregistratie

De eigenaar beheert een klachtenregister waarin klachten die tot een formele procedure bij de externe klachtenfunctionaris geleid hebben gedocumenteerd worden bewaard. De bewaartijd is minimaal twee jaar.

2^e versie: september 2022

1^e versie: oktober 2018