

Reglement Klachtencommissie Figulus Welzijn

Artikel 1 Begripsomschrijvingen

Dit reglement verstaat onder:

- a. *Figulus*
Stichting Figulus Welzijn, gevestigd te Dinxperlo
- b. *Klant*
een natuurlijke persoon die diensten, in welke vorm dan ook, middelijk of onmiddellijk, afneemt of heeft afgenomen van Figulus.
- c. *Klacht*:
elk bezwaar over een gedraging van Figulus, van werknemers, bestuurders, stagiaires, opdrachtnemers of vrijwilligers van Figulus.
- d. *Klager*:
degene die een klacht bij de Commissie heeft ingediend.
- e. *Commissie*:
de Klachtencommissie Figulus Welzijn

Artikel 2 Samenstelling van de Commissie

1. De Commissie bestaat uit tenminste drie leden.
2. De Commissie wordt zodanig samengesteld dat deskundigheid op het terrein van het sociaal werk alsmede juridische kennis aanwezig is.
3. Leden van de Commissie hebben geen binding met Figulus als medewerker, bestuurder of vrijwilliger.
5. De Commissie kiest uit haar midden een voorzitter en een secretaris.
6. De Commissie beslist met meerderheid van stemmen.

Artikel 3 Benoeming, ontslag, zittingsduur

1. De Raad van Toezicht benoemt en ontslaat de leden van de Commissie.
2. Ontslag kan slechts plaatsvinden:
 - a. op verzoek van een lid;
 - b. in geval van kennelijke ongeschiktheid, zulks ter beoordeling van de Commissie.
3. Benoeming geschiedt voor een periode van vier jaar, met de mogelijkheid van herbenoeming.

Artikel 4 Verschoning

Een commissielid neemt geen deel aan de behandeling van een klacht, indien hij van oordeel is dat zijn persoonlijke betrokkenheid een onafhankelijk oordeel in de weg staat.

Artikel 5 Geheimhouding

Leden zijn verplicht tot geheimhouding van al hetgeen hen bij de uitoefening van hun taak ter kennis komt, behoudens voor zover enig wettelijk voorschrift hem tot mededeling verplicht of uit de taak de noodzaak tot mededeling voortvloeit.

Artikel 6 Taken van de Commissie

1. De Commissie heeft tot taak:

- a. Het behandelen van klachten die aan haar worden voorgelegd;
- b. Het registreren van klachten;
- c. De verslaglegging over haar werkzaamheden.

Artikel 7 Bevoegdheden van de Commissie

1. De Commissie maakt van haar bevoegdheden slechts gebruik voor zover dat redelijkerwijs voor de vervulling van haar taken nodig is.
2. De Commissie is bevoegd inlichtingen te vorderen en daartoe personen op te roepen voor de Commissie te verschijnen.
3. De Commissie is bevoegd inzage te vorderen van zakelijke gegevens en bescheiden.

Artikel 8 Indienen en intrekken van een klacht

1. Een klacht kan worden ingediend door een klant, zijn nabestaanden of een natuurlijke persoon die een machtiging van de klant kan overleggen.
2. Een klacht wordt schriftelijk ingediend. Het klaagschrift wordt ondertekend en bevat tenminste:
 - a. de naam en het adres van de klager;
 - b. de dagtekening;
 - d. een omschrijving van de gedraging waartegen de klacht is gericht.
3. De klager kan een klacht intrekken door schriftelijke mededeling daarvan aan de Commissie

Artikel 9 Onbevoegdheid van de Commissie

De Commissie is niet bevoegd tot behandeling van de klacht indien:

- a. de klager niet kan worden aangemerkt als klant.
- b. de klacht geen betrekking heeft op Figulus.
- c. de klacht betrekking heeft op een gedraging ten aanzien waarvan een procedure bij een gerechtelijke instantie aanhangig is of is geweest;
- d. de gedraging waarop de klacht betrekking heeft voorwerp is van strafrechtelijk onderzoek;
- e. de klacht is ingetrokken.

Artikel 10 Niet-ontvankelijkheid van de klacht

Een klacht is niet-ontvankelijk indien:

- a. het klaagschrift niet voldoet aan artikel 8, tweede lid. De klager wordt in de gelegenheid gesteld een verzuim te herstellen;
- b. de klacht een gelijke strekking heeft als een eerdere klacht van dezelfde klager, zonder dat nieuwe feiten of omstandigheden zijn aangevoerd;
- c. de klacht vergezeld gaat van een aansprakelijkheidsstelling.

Artikel 11 Bijstand

1. Een klager kan zich doen bijstaan door een gemachtigde.
2. Figulus kan zich doen bijstaan door een gemachtigde.

Artikel 12 Behandeling van de klacht - termijnen

1. De Commissie bevestigt binnen twee weken de ontvangst van de klacht.
2. De Commissie zendt binnen twee weken na de ontvangst van de klacht een afschrift van de klacht aan Figulus.

3. De Commissie beslist binnen zes weken na ontvangst van de klacht. De Commissie kan deze termijn verlengen, onder mededeling daarvan aan de klager en Figulus, met vermelding van redenen voor de verlenging en de termijn van de verlenging.
4. De Commissie zendt haar schriftelijke beslissing binnen drie weken na het verstrijken van de termijn, als bedoeld in het derde lid, aan klager en aan Figulus.

Artikel 13 Behandeling van de klacht – procedure

1. De Commissie bepaalt de te hanteren procedure voor de behandeling van de klacht na ontvangst van de klacht. Deze procedure wordt meegedeeld aan de klager en aan Figulus.
2. Tenzij artikel 8 of artikel 9 van toepassing is, omvat de procedure in ieder geval het horen van klager en van beklaagde.
3. Het horen kan mondeling dan wel schriftelijk geschieden.
4. Indien klager en/of Figulus geen gevolg geven aan de door de Commissie in het kader van de behandeling van de klacht van hen gevergd medewerking kan de Commissie daaraan de gevolgen verbinden die haar geraden voorkomen.
5. De Commissie zendt haar schriftelijke beslissing aan klager en aan Figulus.

Artikel 14 Behandeling van de klacht - beslissing

1. De commissie beslist ten aanzien van de klacht of deze gegrond is dan wel ongegrond of gedeeltelijk gegrond.
2. In zijn beslissing kan de commissie voorts adviezen verstrekken aan beklaagde.

Dit reglement is vastgesteld door: RvT Figulus Welzijn

Datum: 7 september 2023