

Klachtenprotocol van *Stichting Jeugd met een Opdracht*



Preambule

Dit Klachtenprotocol is opgesteld door Stichting Jeugd met een Opdracht (verder JmeO).

JmeO is eraan toegewijd om te handelen volgens de Fundamentele Waarden die het DNA vormen van de organisatie (zie: <https://ywam.nl/wie/geloof-waarden>). Vanuit het besef dat in een omgeving waar mensen samenwerken fouten kunnen worden gemaakt, wil het Bestuur met dit Klachtenprotocol het belang benadrukken dat zij hecht aan de mogelijkheid voor Klagers om hun Klacht in te dienen, alsmede aan de ordelijke behandeling en afwikkeling door de Klachtencommissie.

Dit Klachtenprotocol kent de volgende doelstellingen:

- a. het recht doen aan de individuele *Klager*;
- b. het bevorderen van de kwaliteit van de dienstverlening door JmeO;
- c. het bieden van een duidelijke en toegankelijke procedure van klachten;
- d. het zorgvuldig en vertrouwelijk behandelen van klachten.

Dit Klachtenprotocol bevat bepalingen over de wijze waarop de klacht in behandeling wordt genomen en afgehandeld.

Definities

In dit protocol wordt verstaan onder:

- a) **Bestuur**: het *Bestuur* van de *Stichting* zoals bedoeld in artikel 4 van de *Statuten*;
- b) **Directie**: de directeur of directeuren zoals bedoeld in artikel 11 van de *Statuten*;
- c) **Klacht**: een uiting van ongenoegen of onvrede over de wijze waarop de *Klager* is behandeld door één of meer *vrijwilligers* en/of *werkenden* van *JmeO*, dan wel door *JmeO* als zodanig. Het ongenoegen kan betrekking hebben op handelingen en/of beslissingen of op het nalaten daarvan ten aanzien van de *Klager* en op het gevoerde beleid en de uitvoering daarvan;
- d) **Klachtencommissie**: de door de *Directie* van *JmeO* ingestelde commissie, die de *Klacht* behandelt en de afhandeling ervan ook rapporteert aan de *Klager* en het *Bestuur*.
- e) **Klager**: een natuurlijk persoon of rechtspersoon die een *Klacht* indient bij *JmeO* eventueel vertegenwoordigd door een schriftelijk gemachtigde of een wettelijk vertegenwoordiger..
- f) **Klachtenfunctionaris**: De door de directie aangestelde persoon die klachten ontvangt en behandelt
- g) **Schriftelijk**: per post of email.
- h) **Stichting**: de *Stichting Jeugd met een Opdracht*, gevestigd te Heerde, ingeschreven bij de Kamer van Koophandel Oost-Nederland onder nummer 41038284;

Indiening van een klacht

Een *Klager* kan op de volgende manieren een *Klacht* indienen bij JmeO:

- a) per brief: gericht aan de *Klachtenfunctionaris* van JmeO, postadres Mussenkampseweg 32, 8181 PK Heerde Nederland en o.v.v. '*Klacht*';
- b) per e-mail: ask@ywam.nl en o.v.v. '*Klacht*'

Het behandelproces van een klacht

In eerste instantie moedigt de stichting altijd aan informeel een binnengekomen klacht te behandelen. Dit gebeurt door een gesprek met de klachtenfunctionaris en de klager en waar mogelijk de betrokkenen.

Het kan ook voorkomen dat de klachtenfunctionaris beide partijen individueel spreekt en dat dit tot een oplossing van de klacht leidt.

Na de informele procedure kan de klager er alsnog voor kiezen om een formele klacht in te dienen. Het klachtenproces bestaat dus altijd uit twee delen.

Als eerste het zoeken naar een informele oplossing en als dat onvoldoende is, het indienen van een formele klacht.

Voorwaarden voor stichting JmeO om een klacht in behandeling te nemen

- Anonieme klachten worden niet in behandeling genomen.
- Een klager kan een klacht indienen tot 1 jaar na het plaatsvinden van het feit of de gebeurtenis waarover wordt geklaagd.
- Aan het indienen, behandelen en afwickelen van een klacht zijn voor de klager geen kosten verbonden
- Met het indienen van een klacht aanvaardt de klager de inhoud van dit Klachtenprotocol.

Informele afhandeling klacht

De klager ontvangt - indien mogelijk - binnen zeven werkdagen nadat de klacht bij JmeO is ingediend van JmeO schriftelijk een ontvangstbevestiging van de klacht.

De klachtenfunctionaris neemt contact op met de klager en spreekt de klager telefonisch of via over de aard van de klacht.

De klachtenfunctionaris bespreekt met de klager de mogelijkheid om informeel de klacht te bespreken met betrokkenen.

De stichting moedigt aan om klachten eerst informeel te bespreken met de betrokken persoon of leidinggevende. In de hoop dat dit gesprek naar tevredenheid verloopt en de klacht informeel kan worden opgelost.

Op het moment dat de informele afhandeling niet tot een oplossing leidt of de klager hiermee niet tevreden is, dan de klager een formele klacht indienen.

Formele afhandeling klacht

Een formele klacht richt de klager aan de directie van Stichting Jeugd met een opdracht Nederland op de volgende manier:

Een klager kan op de volgende manieren een Klacht indienen bij JmeO:

- a) per brief: gericht aan de directie van Stichting Jeugd met een Opdracht, postadres Mussenkampseweg 32, 8181 PK Heerde Nederland en o.v.v. 'formele klacht';
- b) per e-mail: ask@ywam.nl en o.v.v. 'formele klacht'

In deze formele klacht beschrijft de klager in ieder geval:

- dat het een formele klacht betreft
- de aard van de klacht
- de motivatie om een formele klacht in te dienen bij de directie van de stichting (wat is nog niet naar tevredenheid opgelost)

Een klager maakt bij het indienen van de formele klacht tenminste de volgende gegevens kenbaar:

- (a) contactgegevens van de Klager; (naam, telefoonnummer en emailadres)
- (b) de aard en een zo duidelijk mogelijke omschrijving van de klacht.

uitzondering: als de klacht de directie betreft, kan de klager zich direct richten tot het bestuur van de stichting, via ask@ywam.nl o.v.v. 'Formele klacht'

1) Behandeling van een formele klacht

De Directie van JmeO stelt een onafhankelijke *klachtencommissie* aan.

- 1) Iemand vanuit de *Klachtencommissie* neemt contact op met de klager.
- 2) JmeO kan ter beoordeling en/of afwikkeling van de klacht de klager of derden om nadere informatie verzoeken.
- 3) de klachtencommissie voert een gesprek met de klager en met de betrokkenen en organiseert idealiter een gesprek waarin de klachtencommissie en beide partijen elkaar spreken.
- 4) de klachtencommissie krijgt van de directie de ruimte om aanvullende gesprekken te voeren met andere betrokkenen binnen de stichting.
- 5) JmeO heeft de intentie de *Klacht* binnen 6 weken nadat deze is ingediend af te handelen en de *Klager* daarover schriftelijk te berichten.
- 6) In deze schriftelijke reactie naar de klager is opgenomen:
 - een samenvatting van de klacht
 - een samenvatting van de bevindingen van de klachtencommissie
 - een samenvatting van de door de klachtencommissie voorgestelde aanbevelingen ter verbetering van de dienstverlening

Indien de klacht echter niet binnen 6 weken kan worden afgehandeld, doet JmeO daarvan met redenen omkleed schriftelijk mededeling aan de klager onder vermelding van de nadere termijn waarbinnen JmeO de klacht zal behandelen.

Beëindiging van de behandeling van een *Klacht*

Een *Klacht* die is ingediend eindigt indien:

- a) JmeO de *Klacht* heeft afgehandeld; dit betekent dat de klachtencommissie haar rapportage ter beschikking stelt aan directie en een afschrift bestuur. Waarin de directie nav de rapportage na goedkeuring van het bestuur eventuele verbeteringen in de organisatie door kan voeren.
- b) van het niet verder behandelen van een *Klacht* wordt, onder vermelding van redenen, schriftelijk mededeling gedaan aan de *Klager*;
- c) de klager de klacht intrekt;

Beroep aantekenen en vervolgproces bij beroep formele klacht

Tegen de terugkoppeling van de klachtencommissie kan binnen 30 dagen nadat de klager de uitspraak van de Klachtencommissie heeft ontvangen, beroep worden ingesteld bij het bestuur door een mail te sturen, gericht aan het bestuur via ask@ywam.nl.

Op het moment dat de klager beroep aantekent bij het bestuur, zal de directie eerst een informeel gesprek met de klager voeren om te kijken of een gewenste uitkomst van de afwikkeling van de klacht mogelijk is.

Als de klager nog steeds ontevreden is met dit gesprek, kan er opnieuw een klachtencommissie gevormd worden vanuit het bestuur van de stichting. Dezelfde stappen (zoals hierboven beschreven) zullen door de bestuurscommissie gevolgd worden. Tegen deze uitkomst kan geen beroep meer worden aangetekend.

2) Overige bepalingen

- a) JmeO kan van elke ingediende *Klacht* bij JmeO een dossier aanleggen. De *Klachtencommissie* en de *Directie* hebben te allen tijde toegang tot dit dossier. Zoals in ons Beleidsdocument Gegevensbescherming staat, zullen wij deze gegevens niet langer bewaren dan noodzakelijk¹.
- b) Iedereen die volgens dit Klachtenprotocol 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.
- c) De behandeling van een *Klacht* door JmeO zal als zodanig nooit een erkenning van aansprakelijkheid van JmeO inhouden.
- d) Een lid van de *Klachtencommissie* dient zich terug te trekken, indien zijn onpartijdigheid niet is gewaarborgd. De plaatsvervanger neemt de behandeling van de *Klacht* over.
- e) In alle gevallen waarin dit Klachtenprotocol niet voorziet, beslist de *Directie* over de afhandeling van de klacht.

3) Vaststelling en wijziging van het Klachtenprotocol

Dit Klachtenprotocol wordt vastgesteld en kan worden gewijzigd door het *Bestuur*.

Deze versie van het Klachtenprotocol is vastgesteld door het *Bestuur* op 9op 24 september 2024.

¹ <https://ww.jmeo.nl/wp-content/uploads/2020/07/Integriteitsbeleid-Stichting-JmeO-2019-20-versie-3.pdf>