



Klachtenregeling

Doel

Bij Jantje Beton streven we naar kwaliteit en transparantie in alles wat we doen. Het kan echter voorkomen dat iemand het niet eens is met onze aanpak of behandeling. Wij gaan daarover graag in gesprek. Want wij waarderen onze relaties -klein of groot- en streven naar de best mogelijke dienstverlening.

- **Een klacht** kan gaan over het beleid of de uitvoering van marketing, fondswerving en de dienstverlening zoals de verstrekking van financiële bijdragen.
- **Een klager** kan direct of indirect contact met ons hebben gehad. Dat kunnen ook gebruikers van dienstverlening of hun vertegenwoordigers zijn.
- **De aangeklaagde** kan zijn Jantje Beton als rechtspersoon of een individuele medewerker of vrijwilliger.
- **De klachtencommissie** bestaat uit de directeur en de overige leden van het Management Team.

Klacht indienen bij medewerker of afdeling

De klager meldt de klacht bij voorkeur bij de direct betrokken medewerker of afdeling. Die meldt de klacht bij de leidinggevende. De medewerker behandelt de klacht zorgvuldig en zoekt een passende oplossing. Als het nodig is, schakelt de medewerker (of de klager bij uitdrukkelijk verzoek) de afdeling in voor een goede oplossing voor de klacht.

Formele klacht indienen bij klachtencommissie

Is de wijze van behandeling van de klacht onbevredigend, kan de klager schriftelijk een formele klacht indienen bij de klachtencommissie, die de klacht registreert. De klager wordt binnen twee weken geïnformeerd over het vervolg. Een klacht kan per e-mail worden gestuurd via info@jantjebeton.nl of per brief naar: Jantje Beton, t.a.v. de Klachtencommissie, Arthur van Schendelstraat 550, 3511 MH Utrecht.

Behandeling door klachtencommissie

De klachtencommissie beoordeelt de klacht en komt met een uitspraak. Structurele tekortkomingen in de dienstverlening worden opgelost. Verder kan zij onderzoek doen, door het horen van direct betrokken personen; het inwinnen van informatie bij de klager en het -na toestemming- inzien van stukken; een poging de relatie met de klager te herstellen; het inschakelen van bestuursleden van Jantje Beton, of andere externe deskundigen.

Van de verklaringen wordt een kort verslag gemaakt en vormen samen met de uitspraak van de klachtencommissie en voorgenomen maatregelen een geheel.

De klachtencommissie deelt binnen uiterlijk acht weken na ontvangst van de klacht met de aanklager en aangeklaagde schriftelijk haar bevindingen. Lukt dit niet tijdig, deelt de commissie dit mee aan de klager en stelt opnieuw een redelijke termijn van vier weken vast.

Een klacht wordt niet verder in behandeling genomen als de klager deze intrekt of na bemiddeling blijkt dat de klager daaraan geen behoefte heeft.

De klager behoudt in alle gevallen het recht zich te wenden tot externe instanties zoals de rechtbank, consumenten- of belangenorganisaties. In overleg kan de klacht -of een onderdeel- parallel worden behandeld door de klachtencommissie. Het niet verder behandelen wordt, voorzien van onderbouwing, schriftelijk meegedeeld aan de klager en de aangeklaagde.

Klacht over directeur-bestuurder

In geval van een aanmerkelijke schending van de normen die voor de directeur-bestuurder gelden, kan een direct belanghebbende van Jantje Beton zich met een onderbouwde klacht over de directeur-bestuurder per brief richten aan de voorzitter van de Raad van Toezicht (RvT) via het secretariaat van de RvT via a.bisschop@jantjebeton.nl o.v.v. Secretariaat RvT – vertrouwelijk.

Dat betreffen normen uit de gedragscode en door de stichting onderschreven codes, zoals de Code Goed Bestuur voor Goede Doelen van Goede Doelen Nederland en Erkenningregeling van het CBF.

De voorzitter van de RvT stuurt een bericht van ontvangst en binnen twee weken een reactie over de ontvankelijkheid van de klacht. Vervolgens neemt de voorzitter op basis van hoor en wederhoor de klacht in behandeling en handelt deze daarna binnen zes weken af. Een door de RvT genomen beslissing is bindend.

Nieuwste versie: 2 - in werking per 01/09/2024

Vorige versie: 1 - in werking per 01/01/2017

Vastgesteld door de directeur-bestuurder

Publicatieversie: 01/09/2024 via <https://jantjebeton.nl/veelgestelde-vragen>