

Klachtenregeling

Coöperatie Prachtgroep u.a. hanteert de werkwijze van het Landelijk model klachtenregeling.

Klachtenregeling Coöperatie Prachtgroep u.a.

Artikel 1 Definities

In deze regeling wordt verstaan onder:

a. **vertrouwenspersoon**: de vertrouwenspersoon namens Coöperatie Prachtgroep u.a. Deze functie wordt vervuld door de heer H. van Woudenberg. Hij is bereikbaar via het e-mailadres dat u op verzoek zal worden toegezonden door Coöperatie Prachtgroep u.a.

b. **betrokkene**: degene op wiens handelen of nalaten de klacht betrekking heeft. Onder betrokkene van Coöperatie Prachtgroep u.a. worden verstaan:

- bestuursleden en leden
- bedrijven en personen die op basis van een Ledenovereenkomst, raamovereenkomst en/of een projectovereenkomst met Coöperatie Prachtgroep u.a. werkzaamheden uitvoeren in opdracht van Coöperatie Prachtgroep u.a.

c. **indiener**: persoon die een klacht indient

Artikel 2 Klachtrecht

1. Een ieder heeft het recht om over de wijze waarop een betrokkene van Coöperatie Prachtgroep u.a. zich in een bepaalde aangelegenheid jegens hem heeft gedragen, bij de vertrouwenspersoon een klacht in te dienen. Niet geklaagd kan worden over de inhoud en de motivering van een beslissing van een met rechtspraak belaste rechterlijke ambtenaar noch over de totstandkoming van een rechterlijke beslissing met inbegrip van de in dat kader genomen beslissingen van procedurele aard.

2. Een gedraging van een betrokkene van Coöperatie Prachtgroep u.a., wordt aangemerkt als een gedraging van deze betrokkene, voor zover deze gedraging aan deze betrokkene kan worden toegerekend.

3. Klachten kunnen uitsluitend schriftelijk worden ingediend (via post of e-mail).

Artikel 3 Klaagschrift

1. Een klaagschrift moet worden ondertekend en tenminste bevatten:

- a. de naam en het adres van de indiener;
- b. de dagtekening;
- c. een omschrijving van de gedraging waartegen de klacht is gericht en
- d. de datum en het tijdstip van de gedraging.

2. Klaagschriften, die niet gedagtekend zijn, worden geacht gedagtekend te zijn op de dag van ontvangst.

3. Indien het klaagschrift in een vreemde taal is gesteld en een vertaling voor een goede behandeling van de klacht noodzakelijk is, dient de indiener zorg te dragen voor een vertaling.

4. Indien de klager minderjarig is, respectievelijk onder curatele is gesteld, moet de klacht worden ondertekend door de met het gezag beklede ouder of voogd, respectievelijk de curator.

Artikel 4 Afdoening in der minne

1. In iedere fase van de klachtbehandeling kan de vertrouwenspersoon nagaan of de klager door middel van een informele afhandeling van zijn klacht tevreden gesteld kan worden.

2. Zodra de vertrouwenspersoon naar tevredenheid van de klager aan diens klacht tegemoet is gekomen, vervalt de verplichting tot het verder toepassen van deze regeling. De klager ontvangt in dat geval een schriftelijke kennisgeving van de afsluiting van de procedure. Aan de betrokkene wordt een kopie van deze kennisgeving verstrekt.

Artikel 5 Bijstand van klager

1. De klager en de betrokkene kunnen zich door een gemachtigde laten bijstaan of laten vertegenwoordigen.
2. De vertrouwenspersoon kan van een gemachtigde een schriftelijke machtiging verlangen.
3. De vertrouwenspersoon kan bijstand of vertegenwoordiging door een persoon, tegen wie ernstige bezwaren bestaan, weigeren.
4. Het derde lid is niet van toepassing ten aanzien van advocaten en procureurs.

Artikel 6 Ontvangstbevestiging; door- en toezending en administratie

1. De vertrouwenspersoon bevestigt de ontvangst van het klaagschrift schriftelijk onder mededeling van de datum van ontvangst van het klaagschrift en onder toezending van een afschrift van deze regeling. Binnen 4 weken wordt inhoudelijk gereageerd op het klaagschrift
2. De vertrouwenspersoon zendt een klaagschrift tot behandeling waarvan kennelijk een andere instantie bevoegd is, onverwijld naar die instantie door onder gelijktijdige mededeling daarvan aan de indiener.
3. De vertrouwenspersoon zendt een klaagschrift dat niet voor hem bestemd is en dat ook niet wordt doorgezonden, zo spoedig mogelijk terug naar de indiener.
4. De vertrouwenspersoon zendt de betrokkene een afschrift van het klaagschrift en de daarbij meegezonden stukken.
5. De vertrouwenspersoon kan besluiten het klaagschrift dat niet aan artikel 3, eerste, derde lid of vierde lid voldoet, niet te behandelen, mits de indiener in de gelegenheid is gesteld het klaagschrift binnen een door de vertrouwenspersoon te stellen termijn aan te vullen.
6. De vertrouwenspersoon registreert en administreert binnengekomen klaagschriften en zorgt voor een goede voortgangscntrole. klachten en wijze van afhandeling worden voor de duur van 2 jaar bewaard.

Artikel 7 Geen verplichting tot klachtbehandeling

1. De vertrouwenspersoon is niet verplicht de klacht te behandelen indien zij betrekking heeft op een gedraging:
 - a. waarover door de klager reeds eerder een klacht is ingediend die met inachtneming van deze regeling is afgedaan;
 - b. die langer dan een maand voor indiening van de klacht heeft plaatsgevonden;
 - c. waartegen de klager bezwaar als bedoeld in artikel 1:5, eerste lid van de Algemene wet bestuursrecht kan of had kunnen maken;
 - d. waartegen de klager beroep als bedoeld in artikel 1:5, derde lid van de Algemene wet bestuursrecht kan of had kunnen instellen;
 - e. die anderszins door het instellen van een procedure aan het oordeel van een rechterlijke instantie kon of had kunnen worden onderworpen;
 - f. zolang terzake daarvan een opsporingsonderzoek op bevel van de officier van justitie of een vervolging gaande is, dan wel indien de gedraging deel uitmaakt van de opsporing of vervolging van

een strafbaar feit en terzake van dat feit een opsporingsonderzoek op bevel van de officier van justitie of een vervolging gaande is.

2. De vertrouwenspersoon is niet verplicht de klacht te behandelen indien het belang van de klager dan wel het gewicht van de gedraging kennelijk onvoldoende is.

3. Van het niet in behandeling nemen van de klacht stelt de vertrouwenspersoon de klager zo spoedig mogelijk doch uiterlijk binnen vier weken na ontvangst van het klaagschrift schriftelijk in kennis.

Artikel 8 Gelegenheid tot horen

1. De vertrouwenspersoon stelt de klager en de betrokkene in de gelegenheid te worden gehoord.

2. Van het horen van de klager kan worden afgezien indien de klacht kennelijk ongegrond is dan wel indien de klager heeft verklaard geen gebruik te willen maken van het recht te worden gehoord.

3. Van het horen van betrokkene kan worden afgezien indien de klacht niet in behandeling wordt genomen, indien de klacht kennelijk ongegrond is of indien betrokkene heeft verklaard geen gebruik te willen maken van het recht te worden gehoord.

4. Van het horen wordt een verslag gemaakt.

Artikel 9 Behandeling en beslissing

1. De vertrouwenspersoon handelt de klacht binnen zes weken of, -indien aan het bepaalde in artikel 11, eerste lid toepassing wordt gegeven- binnen tien weken na de ontvangst van het klaagschrift af.

2. De vertrouwenspersoon kan de behandeling voor ten hoogste vier weken verdagen. Van de verdaging wordt schriftelijk mededeling gedaan aan de klager en de betrokkene, inclusief een indicatie van de duur van het uitstel.

3. Wanneer de klacht een werk- of familierelatie van de vertrouwenspersoon betreft, neemt hij niet aan de behandeling van de klacht deel, maar zorgt deze voor een vervangende vertrouwenspersoon in overleg met het bestuur van Coöperatie Prachtgroep u.a.

Artikel 10. Afdoening

1. De vertrouwenspersoon stelt de klager en de betrokkene schriftelijk en gemotiveerd in kennis van de bevindingen van het onderzoek naar de klacht alsmede van de eventuele conclusies die het daaraan verbindt.

2. Het oordeel van de vertrouwenspersoon is bindend; eventuele consequenties worden snel afgehandeld door het bestuur van de coöperatie.

3. Indien vervolgens nog een klacht kan worden ingediend bij een persoon of college, wordt daarvan bij de kennisgeving melding gemaakt.

Artikel 11 Klachtadviescommissie

1. De vertrouwenspersoon kan een klachtadviescommissie met de advisering over een klacht belasten. In dat geval zijn de artikelen 12 en 13 van toepassing.

2. De vertrouwenspersoon benoemt de voorzitter, de secretaris en de overige leden van de klachtadviescommissie, alsmede hun plaatsvervangers.

3. Degene op wiens gedraging de klacht betrekking heeft, maakt geen deel uit van de klachtadviescommissie.

4. De deelnemers van de klachtadviescommissie zijn geen lid van Coöperatie Prachtgroep u.a.

5. De vertrouwenspersoon kan de klachtadviescommissie alleen algemene aanwijzingen geven.

Artikel 12

1. Zodra de vertrouwenspersoon besluit de klachtadviescommissie in te schakelen deelt de vertrouwenspersoon de klager, de betrokkene en het bestuur van Coöperatie Prachtgroep u.a. mee dat een klachtadviescommissie met de advisering over de klacht is belast.
2. Het horen geschiedt door de klachtadviescommissie.
3. De klachtadviescommissie kan het horen aan de voorzitter of een lid opdragen.
4. De klachtadviescommissie beslist over de toepassing van artikel 8, tweede lid.
5. De klachtadviescommissie zendt een rapport van bevindingen, vergezeld van het advies en eventuele aanbevelingen, aan de vertrouwenspersoon.
6. Het rapport bevat het verslag van het horen.

Artikel 13 Conclusies

1. Indien de conclusies van de vertrouwenspersoon afwijken van het advies van de klachtadviescommissie, wordt in die conclusies de reden voor die afwijking vermeld en wordt het advies meegezonden met de kennisgeving, bedoeld in artikel 10, eerste lid. In dit geval is het oordeel van de klachtadviescommissie is bindend; eventuele consequenties worden snel afgehandeld door het bestuur van de coöperatie.

Artikel 14 Registratie

De vertrouwenspersoon van Coöperatie Prachtgroep u.a. draagt zorg voor registratie van de bij hem ingediende schriftelijke klachten. De klachten worden vertrouwelijk behandeld.

Artikel 15 Preventieve maatregelen

1. Het bestuur bepaalt of er op basis van de klacht en het bijbehorende besluit maatregelen genomen worden om herhaling te voorkomen van de omstandigheden die tot de klacht hebben geleid.

Artikel 16 Rapportage en evaluatie

1. De uit de klachtenregistratie voortvloeiende evaluatie wordt periodiek gerapporteerd en door het bestuur geëvalueerd. Het bestuur beoordeelt of er trends zichtbaar zijn, of de corrigerende maatregelen hebben geleid tot tevredenheid, en of de preventieve maatregelen hebben geleid tot verbetering.
2. Ieder klachtdossier wordt na afhandeling van de klacht bewaard voor een termijn van 3 jaar.

Artikel 17 Citeertitel, bekendmaking en inwerkingtreding

1. Deze regeling kan worden aangehaald als klachtenregeling van Coöperatie Prachtgroep u.a.
2. Zij is op te vragen via info@grippinhetvo.nl en is in werking getreden op 25 augustus 2023.