

Klachtenregeling Stichting Moedercentrum Roermond (Maximina)



Artikel 1 Begripsbepalingen

Dit reglement verstaat onder:

Beklaagde: degene jegens wie een klacht is ingediend

Bestuur: het bestuur van Stichting Moedercentrum Roermond

Klacht: iedere schriftelijke uiting van ongenoegen van of namens klager over de handelingen van het bestuur, de beroepskrachten of de vrijwilligers van Stichting Moedercentrum Roermond.

Klachtencommissie: de commissie die door het bestuur van Stichting Moedercentrum Roermond is belast met de afhandeling van klachten.

Klager: degene die of namens wie een klacht kenbaar wordt gemaakt.

Secretariaat: het secretariaat van de klachtencommissie, per adres Donderbergweg 34, 6043 JH Roermond.

Artikel 2 Bevoegdheid klachtencommissie

De klachtencommissie is bevoegd in klachten inzake handelingen van het bestuur, de beroepskrachten of de vrijwilligers van Stichting Moedercentrum Roermond.

Artikel 3 Samenstelling Commissie

De Commissie uit één onafhankelijk voorzitter en twee leden die worden benoemd door het bestuur voor een termijn van 3 jaar met de mogelijkheid tot herbenoeming voor maximaal 2 periodes van 3 jaar.

Artikel 4 Indienen klacht

Klager is verplicht een klacht eerst schriftelijk in te dienen bij het bestuur. Het bestuur tracht de klacht minnelijk op te lossen.

Indien de afhandeling van de klacht naar het oordeel van klager niet tot een gewenste uitkomst leidt, kan klager vervolgens een klacht indienen bij de klachtencommissie. Een klacht wordt per post of per mail bij het secretariaat van de klachtencommissie ingediend.

Maximina..

Voor alle vrouwen in Roermond en omgeving

Maximina
Donderbergweg 34
6043 JH Roermond
0475 - 323388

info@maximina.nl
www.maximina.nl
ANBI 8122 13 191

De termijn voor het indienen van een klacht bedraagt zes weken na behandeling van de klacht door het bestuur.

De klacht bevat tenminste:

- a. de naam en het adres van klager;
- b. de naam van degene over wie geklaagd wordt;
- c. een omschrijving van de klacht en de feiten en omstandigheden, zoals die zich volgens klager hebben voorgedaan;
- d. de dagtekening en ondertekening door klager;
- e. de eventuele afschriften van de op de klacht betrekking hebbende stukken.

Artikel 5 Mededeling door het secretariaat

Binnen 14 dagen na ontvangst van de klacht, met uitzondering van vakantieperiodes, bevestigt het secretariaat schriftelijk de ontvangst aan klager en de beklagde.

Indien niet voldaan is aan het bepaalde in artikel 4 wordt klager in de gelegenheid gesteld het verzuim binnen twee weken te herstellen, met de mededeling dat indien klager hieraan niet, niet tijdig of onvoldoende voldoet, de voorzitter het verzoek kennelijk niet-ontvankelijk kan verklaren.

Artikel 6 Reactie beklagde

Zodra is besloten dat het verzoek in behandeling wordt genomen, nodigt de klachtencommissie de beklagde schriftelijk uit om binnen een termijn van vier weken een schriftelijk reactie op de klacht bij de klachtencommissie in te dienen.

De voorzitter kan deze termijn op een tijdig en met redenen omkleed verzoek van beklagde met ten hoogste een week verlengen.

De klachtencommissie zendt een afschrift van de reactie van beklagde aan klager.

Artikel 7 Vaststelling zittingsdag en uitnodiging voor de zitting.

De voorzitter bepaalt dag, plaats en tijdstip van de zitting.

De klachtencommissie nodigt klager en beklagde schriftelijk uit voor de zitting. Bij de uitnodiging wordt medegedeeld uit welke personen de Commissie zal zijn samengesteld.

Artikel 8 Procedure ter zitting

De zittingen van de Commissie zijn niet openbaar.

De voorzitter bepaalt de gang van zaken ter zitting.

Klager en beklagde worden niet in elkaars aanwezigheid gehoord, tenzij zowel klager als beklagde verzoeken om in elkaars aanwezigheid te worden gehoord.

Tijdens de zitting krijgen klager en beklagde gelegenheid hun zienswijze naar voren te brengen.

Artikel 9 Oordeel klachtencommissie

Na klager en beklagde gehoord te hebben, beraadslaagt de klachtencommissie, in afwezigheid van klager en beklagde, over het uit te brengen oordeel aan het bestuur. De klachtencommissie beslist met meerderheid van stemmen.

De Commissie kan in haar oordeel tevens aanbevelingen doen. Uit het oordeel blijkt van hetgeen tijdens de hoorzitting is verhandeld. Het oordeel vermeldt de namen van de leden van de klachtencommissie, alsmede de datum waarop het oordeel is vastgesteld en wordt door de voorzitter en de secretaris ondertekend.

Artikel 10 Afhandeling klacht door bestuur

Binnen vier weken na ontvangst van het oordeel van de klachtencommissie neemt het bestuur een besluit ten aanzien van de klacht. Het bestuur stelt de klager, de beklagde en de klachtencommissie hiervan binnen twee weken na het besluit schriftelijke op de hoogte.

Klachten worden voor een termijn van 20 jaar bewaard in het klachtendossier. Klachten worden jaarlijks geëvalueerd.

Artikel 10 Onvoorziene situaties

In gevallen waarin dit reglement niet voorziet beslist de voorzitter van de Commissie, en in een aanhangig geschil de behandelend voorzitter gehoord de overige leden van de Commissie.

Artikel 11 Wijziging reglement

Het bestuur kan het reglement wijzigen. Zij zendt een afschrift van het besluit tot wijziging aan de klachtencommissie.

Aldus vastgesteld door het bestuur in haar vergadering van 26 september 2018.