

Reglement

1. Begripsomschrijving

1.1. Klager: natuurlijke of rechtspersoon of een groep van personen, die in relatie staan tot de Stichting Stadskamer en een klacht voorlegt of voorgelegd wil zien bij de voor klachtafhandeling /conflictbemiddeling verantwoordelijke persoon/personen.

1.2. Beklaagde: natuurlijke of rechtspersoon of groep van personen, die in relatie staan tot de Stichting Stadskamer en over wie een klacht of klachten zijn voorgelegd door klager(s).

1.3. Klachtbehandelaar: de persoon die binnen een gegeven conflictsituatie verantwoordelijk is voor alle inhoudelijke aspecten van de klachtprocedure en bij de klachtbehandeling beslissingsbevoegd is.

1.4. Klacht: een uiting –mondeling dan wel schriftelijk– van ongenoegen over de wijze waarop hij/zij is behandeld door een betrokkene binnen de Stichting. Het ongenoegen kan betrekking hebben op handelingen of nalatigheid van een betrokkene alsmede één van de faciliteiten binnen de Stichting en de daarvoor verantwoordelijke betrokkene(n).

1.5. Verweerschrift: schrift waarin beklagde zich inhoudelijk verweert tegen de tegen hem of haar indiene klacht.

1.6. (Vrijwillige) medewerker: een persoon werkzaam bij de Stichting, in dienst of verbonden aan de Stichting, inclusief stagiaires die onder verantwoording van de Stichting hun werkzaamheden uitvoeren.

1.7. Deelnemer: een persoon die deelneemt aan één van de activiteiten binnen de Stichting, zonder daarbij zelf een organiserende of uitvoerende taak te hebben. Deelnemers kunnen bijvoorbeeld deelnemen aan workshops of andere activiteiten.

1.8. Afnemer: een persoon die als klant/afnemer gebruik maakt van faciliteiten binnen de Stichting, waaronder het digitale aanbod van de Stichting en bezoekers aan de winkel zonder dat ze deelnemen aan de bij deelnemer omschreven activiteiten.

1.9. Coach/activiteitenbegeleider: een persoon werkzaam bij de Stichting, in dienst of verbonden aan de Stichting, die zich bezighoudt met de begeleiding van activiteiten binnen de Stichting en de daaraan gelieerde (vrijwillige) medewerkers en deelnemers.

1.10. Regisseur: de persoon werkzaam bij de Stichting, in dienst of verbonden aan de Stichting, die verantwoordelijk is voor de dagelijkse bedrijfsvoering binnen de Stichting.

1.11. Bestuur: de (verzameling van) personen die krachtens opgedragen bevoegdheden eindverantwoordelijk zijn voor de uitvoering van de werkzaamheden van de gehele organisatie.

Binnen het bestuur zijn een drietal functionarissen verantwoordelijk voor de klachtbehandeling.

1.12. Inbrenger/exploitant/verkoper: personen die intern (als deelnemer) of extern goederen of diensten (workshop) leveren binnen de Stichting.

2. Doel van het klachtenreglement

Het doel van dit klachtenreglement is het bieden van een zo objectief mogelijke beoordeling van de (on)behoorlijkheid van gedragingen van alle betrokkenen binnen de Stichting waarover een mondelinge dan wel schriftelijke klacht is ingediend. Daarbij streeft de Stichting ernaar om klachten en onderliggende onenigheden of conflicten naar ieders tevredenheid op te lossen. Achterliggend hoofddoel is het bieden van een veilige omgeving voor coaches/activiteitenbegeleiders, (vrijwillige) medewerkers, deelnemers en afnemers, waarbinnen willekeur tot een minimum wordt beperkt en klachten op een rechtvaardige manier worden behandeld.

3. Reikwijdte van het klachtenreglement

Het klachtenreglement kan worden aangewend door afnemers/inbrengers, deelnemers, (vrijwillige) medewerkers, coaches/activiteitenbegeleiders en de regisseurs binnen Stichting Stadskamer. Het klachtenreglement kan eveneens gebruikt worden door ex-afnemers/inbrengers, ex-deelnemers en ex-(vrijwillige) medewerkers, mits de klacht uiterlijk binnen 3 maanden na een bepaald incident wordt ingediend. Tenslotte is het mogelijk dat er een klacht wordt ingediend over een familielid, vriend, bekende of andersoortige natuurlijke persoon van een afnemer, deelnemer, (vrijwillige) medewerker en regisseur. De beklagde kan desgewenst de toegang tot de locatie van de Stichting Stadskamer ontzegd worden.

4. Bevoegdheden regisseurs en sancties bij ernstig grensoverschrijdend gedrag

Er zijn een aantal gedragingen die tot permanente verwijdering en ontzegging van de toegang tot de locatie van de Stichting kunnen leiden. Deze gedragingen zijn hieronder geformuleerd en worden omschreven als 'ernstig grensoverschrijdend gedrag'.

4.1. Vormen van ernstig grensoverschrijdend gedrag

Ongewenste intimiteiten: ongewenst intieme dan wel seksuele toenadering, verzoek om seksuele gunsten of ander verbaal, non-verbaal of fysiek gedrag van seksuele aard.

Dreigementen van gewelddadige aard: het verbaal of non-verbaal dreigen met gewelddadig

gedrag. Fysiek gewelddadig gedrag: alle handelingen met de bedoeling een ander lichamelijk letsel toe te brengen of bloot te stellen aan fysieke pijn.

Verbaal geweld: het beledigen, bespotten of ernstig geringschatten van een ander.

Opzettelijke beschadiging: het opzettelijk beschadigen of zoekmaken van tot de Stichting behorende materialen en faciliteiten.

Opzettelijk sabotage: het opzettelijk obstrueren van activiteiten binnen de Stichting.

4.2. Bevoegdheden regisseurs bij ernstig grensoverschrijdend gedrag

Als de regisseurs getuige zijn van één van bovenstaande gedragingen van een betrokkene binnen Stichting Stadskamer, dan kunnen deze besluiten tot permanente verwijdering en ontzegging van toegang tot de locatie van de Stichting Stadskamer. Regisseurs kunnen in het licht van bovenstaande ook besluiten tot mildere maatregelen, zoals een tijdelijke ontzegging van toegang tot de locatie van de Stichting. De regisseur heeft in deze discretionaire beschikkingsbevoegdheid.

4.3. Klachtprocedure

In andere gevallen kan de klachtprocedure worden aangewend. Wanneer één van bovenstaande gedragingen is aangetoond/bewezen, kan een beklagde permanent verwijderd worden en de toegang tot de locatie van de Stichting worden ontzegd. Behalve de hierboven omschreven gedragingen zijn binnen de locatie ook te allen tijde de huisregels van toepassing. Bij (ernstige) schending van deze huisregels kunnen eveneens maatregelen worden getroffen, in het uiterste geval permanente verwijdering. Ook hierin heeft de regisseur discretionaire beschikkingsbevoegdheid.

4.4. Aangifte bij politie

In het geval van aangetoond strafrechtelijk vervolgbaar gedrag of een ernstig vermoeden daaromtrent, zal –behalve permanente verwijdering- namens de Stichting aangifte worden gedaan bij de politie. Ook kan namens een natuurlijke persoon binnen Stichting Stadskamer aangifte worden gedaan. Deze aangifte vindt dan plaats op persoonlijke titel.

5. De klachtprocedure

5.1. Algemene uitgangspunten van de klachtprocedure

Zoals hierboven reeds vermeld, kent Stichting Stadskamer een informeel karakter, met een platte organisatiestructuur. Geprobeerd is om de klachtenprocedure in de geest van het informele karakter van de Stichting op te stellen. Derhalve is gekozen voor een mondelinge klachtafhandeling. Bij het opstellen van de procedure is uitgegaan van de conflictsituaties zoals deze zich zouden kunnen voordoen binnen Stichting Stadskamer.

5.2. Mondelinge afhandeling van conflicten/klachten

5.2.1. Klacht/conflict tussen 2 deelnemers/(vrijwillige) medewerkers behorend tot hetzelfde team/project: bemiddeling/klachtafhandeling door de regisseur. Een gesprek ter afhandeling wordt gepland. Het oordeel van de klacht/conflictbemiddelaar is bindend. Geen bezwaarmogelijkheden binnen Stichting Stadskamer.

5.2.2. Klacht/conflict tussen 2 deelnemers/(vrijwillige) medewerkers niet behorend tot hetzelfde team/project: bemiddeling/klachtafhandeling door een regisseur die niet behoort tot één van de projecten/teams van de klager dan wel de beklagde. Een gesprek ter afhandeling wordt gepland. Het oordeel van de klacht/conflictbemiddelaar is bindend. Geen bezwaarmogelijkheden binnen Stichting Stadskamer.

5.2.3. Klacht/conflict tussen 2 coaches/begeleiders. Bemiddeling/klachtafhandeling door de regisseur. Een gesprek ter afhandeling wordt gepland. Het oordeel van de klacht/conflictbemiddelaar is bindend. Geen bezwaarmogelijkheden binnen Stichting Stadskamer.

5.2.4. Klacht/conflict tussen deelnemer/(vrijwillige) medewerker en regisseur: bemiddeling/klachtafhandeling door een regisseur die niet behoort tot één van de projecten/teams van de klager dan wel de beklagde. In dit geval is het ook mogelijk voor de klager om zich schriftelijk tot het bestuur te wenden, zie daarvoor lid 2. paragraaf 5.3. Een gesprek ter afhandeling wordt gepland. Het oordeel van de klacht/conflictbemiddelaar is bindend. Geen bezwaarmogelijkheden binnen Stichting Stadskamer.

5.2.5. Klacht/conflict tussen inbrenger/exploitant/verkoper en Stichting Stadskamer: bemiddeling/klachtenafhandeling door de regisseur. Een gesprek ter afhandeling wordt gepland, eventueel samen met lid van dagelijks bestuur. Geen bezwaarmogelijkheden binnen de Stichting Stadskamer.

5.3. Schriftelijke afhandeling conflicten/klachten

5.3.1. Klacht/conflict tussen deelnemer/(vrijwillige) medewerker en regisseur: behalve in de lid 5,

paragraaf 5.2 genoemde mogelijkheid om een mondelinge klachtprocedure te starten, is het daarnaast mogelijk om een schriftelijke klacht in te dienen. Het bestuur of de tot klachtenafhandeling/bemiddeling bevoegde bestuursleden treedt/treden hierbij op als bemiddelaar/behandelaar. Een schriftelijke klacht in de in deze paragraaf beschreven conflictsituatie wordt ingediend wanneer de deelnemer/(vrijwillige) medewerker geen vertrouwen heeft in een neutrale afwikkeling van de klacht door het bestuur.

5.3.3. Klacht/ conflict tussen inbrenger/exploitant/verkoper en Stichting Stadskamer: de klacht wordt schriftelijk ingediend bij de tot klachtafhandeling bevoegde bestuursleden. De uitspraak van de bevoegde bestuursleden is bindend. Er zijn geen mogelijkheden om binnen Stichting Stadskamer bezwaar aan te tekenen.

6. Formele aspecten van klachtprocedure

6.1. Het klachtenformulier

Toegevoegd aan het klachtenreglement is het klachtformulier dat, in het geval van een schriftelijke klacht, volledig ingevuld moet worden. Het klachtenformulier kan zowel per email worden verzonden aan het secretariaat, alsmede per post, eveneens gericht aan het secretariaat.

6.2. Rechten klager(s)

– De klager heeft bij een schriftelijke klacht, recht op een ontvangstbevestiging binnen twee weken na indiening van de klacht.

– De klager heeft bij een mondelinge klacht recht op een zitting ter afhandeling niet later dan drie weken na het (mondeling) indienen van een klacht.

– Bijstand door derden: klager heeft het recht een derde deel te laten nemen aan de mondelinge zitting.

– Klager heeft in het geval van een mondelinge zitting, in het kader van een schriftelijke of mondelinge klacht, recht op een zittingsdatum binnen één maand na het indienen van een klacht. De zittingsdatum wordt zo snel mogelijk bepaald.

– Recht intrekken klacht. De klager heeft het recht zijn klacht op ieder gewenst moment in te trekken, waarmee de klachtprocedure per direct wordt beëindigd.

– De klager heeft tot uiterlijk 3 maanden na het voordoen van een voorval, het recht een klacht in te dienen.

– Bij een schriftelijke klacht heeft klager het recht om te controleren of de klacht juist is geformuleerd/gecommuniceerd aan de beklagde en de klachtbehandelaar.

– De klachtprocedure, voor zover het een interne afhandeling betreft, wordt uiterlijk twee maanden na het indienen van een klacht afgesloten, dus klager heeft het recht op een beslissing van de klachtbehandelaar uiterlijk twee maanden na indienen van een klacht. Dit is inclusief klachtontvangst, het verweer van de beklagde(n) en een eventuele mondelinge zitting.

– Indien intern niet tot een oplossing wordt gekomen, dan kan in overleg de externe vertrouwenspersoon worden ingeschakeld.

6.3. Plichten klager(s)

– De klacht wordt in eerste instantie altijd binnen de Stichting geuit.

– Het klachtenformulier dient naar waarheid en zo volledig mogelijk te worden ingevuld.

– Bijgeleverd bewijsmateriaal dient zo volledig mogelijk te zijn en mag op geen enkele wijze inhoudelijk gemanipuleerd of veranderd zijn.

– Klager respecteert de beslissing van de behandelaar voor zover het de interne klachtprocedure betreft.

6.4. Rechten beklagde(n)

– Beklaagde heeft het recht op bijstand door derden tijdens de mondelinge zitting.

– Bij een schriftelijk klacht heeft de beklagde het recht om de klacht in te zien en een schriftelijk verweer in te dienen.

– Beklaagde heeft recht op verweer bij mondelinge zitting.

6.5. Plichten beklagde(n)

– Beklaagde dient zijn verweerschrift uiterlijk twee weken na ontvangst van de klacht (door beklagde) in te dienen, dus in te leveren, per post of per e-mail, aan het secretariaat van de Stichting.

– Beklaagde respecteert de beslissing van de behandelaar voor zover het de interne procedure betreft. Bij het voortzetten van de klachtprocedure kan een vertrouwenspersoon worden ingeschakeld.

6.6. Klacht niet-ontvankelijk

Een klacht kan niet-ontvankelijk worden verklaard indien:

1) het klachtenformulier naar inzicht van de behandelaar niet volledig of naar waarheid is ingevuld;

2) de ernst van de klacht zodanig is dat de behandelaar meent over te moeten gaan op niet-ontvankelijkheidsverklaring;

3) wanneer de klachttermijn verlopen is, dus wanneer de klacht niet binnen 3 maanden na het voordoen van een incident is ingediend.

6.7. Geheimhouding

Eenieder die bij een klachtprocedure is betrokken is tot geheimhouding verplicht. Alle betrokkenen worden voorafgaand aan elke klachtbehandeling op de hoogste gesteld van de geheimhoudingsplicht.

6.8. Inzagerecht

De klager(s), beklagde(n), regisseur(s) en de daartoe bevoegde bestuursleden worden in de gelegenheid gesteld alle op de klacht betrekking hebbende stukken/documentatie in te zien.

Stukken/documentatie die door één van de partijen worden ingediend onder de voorwaarde dat de andere partij hierin geen inzage mag hebben, worden niet in behandeling genomen en derhalve niet erkend als bewijsmateriaal. Deze stukken/documentatie spelen dus geen rol in de uiteindelijke oordeelsvorming door de bevoegde klachtbehandelaar.

6.9. Onderzoek naar klacht

De tot klachtbehandeling bevoegde kan ter beoordeling van een klacht nadere informatie inwinnen bij de klager(s), de beklagde(en) of overige betrokkenen binnen de organisatie. Er wordt schriftelijk aantekening gehouden van de ingewonnen informatie door de bevoegde klachtbehandelaar. Deze aantekening wordt opgenomen in het klachtdossier en bevat datum, inhoud en bron.

6.10. Periodieke rapportage

In het jaarverslag van Stichting Stadskamer wordt een rapportage opgenomen met daarin de klachten die betreffende dat jaar zijn ingediend en behandeld.

6.11. Vaststellen & wijzigen reglement

Dit reglement wordt vastgesteld en kan worden gewijzigd of ingetrokken door het bestuur.

6.12. Slotbepaling

In alle gevallen waarin dit reglement niet voorziet, handelt het bestuur naar redelijkheid en billijkheid.