



OUDERS VAN WAARDE

## REGLEMENT INZAKE BEHANDELING VAN KLACHTEN

### Inleiding en definities

Dit reglement heeft betrekking op klachten over het beroepsmatig handelen van aan OUDERS VAN WAARDE verbonden medewerkers en in opdracht van OUDERS VAN WAARDE opererende personen.

**Klacht** : Onder 'Klacht' wordt in dit reglement verstaan: iedere schriftelijke kennisgeving van gedragingen, die mogelijk in strijd zijn met wet- en regelgeving, beroeps- en gedragsregels of overeenkomsten tussen OUDERS VAN WAARDE en klager en die voldoet aan het gestelde in de artikelen 1 en 2. Onder schriftelijk wordt ook verstaan per email.

**Klager** : Onder 'Klager' wordt verstaan iedere natuurlijke of rechtspersoon die een klacht op grond van dit reglement indient.

**Bestuur** : Onder 'Bestuur' wordt verstaan het bestuur van OUDERS VAN WAARDE

### Reglement

#### Artikel 1

1. Een ieder die wil klagen over de wijze waarop een aan OUDERS VAN WAARDE verbonden of in opdracht van OUDERS VAN WAARDE opererende persoon (m/v) zich in diens handelen jegens hem heeft gedragen, dient de bestreden gedraging ter kennis te brengen van het bestuur van OUDERS VAN WAARDE.

2. Indien vervolgens de klager van oordeel is dat de reactie op deze melding onbevredigend is, kan de klager schriftelijk een formele klacht indienen bij het bestuur. De klager dient gemotiveerd aan te geven wanneer en hoe de kennisgeving bedoeld in lid 1 is geschied en welke reactie daarop is gevolgd, alsmede de redenen waarom klager van oordeel is dat deze reactie onbevredigend is. In het geval niet aan deze voorwaarden is voldaan, dient klager gemotiveerd aan te geven waarom dat niet het geval is geweest.

#### Artikel 2

1. De klacht wordt ondertekend en bevat ten minste:

- a. de naam en het adres van de klager;
- b. de naam van de persoon op wiens gedraging de klacht betrekking heeft;
- c. de dagtekening;
- d. een omschrijving van de gedraging waartegen de klacht is gericht;
- e. een beschrijving van de klachtwaardigheid van de gedraging.

2. Eventuele stukken waar klager zich op beroept dienen in kopie aan de klacht gehecht te zijn dan wel in het geval van toezending per e-mail als bijlage in diezelfde mail te zijn meegezonden. In de klacht dient een duidelijke verwijzing naar (relevante passages in) die stukken opgenomen te zijn.

3. Indien de klacht in een vreemde taal is gesteld en een vertaling voor een goede behandeling van de klacht noodzakelijk is, draagt de klager zorg voor een vertaling.

4. De klacht kan ook een voorstel voor afwikkeling van de klacht bevatten.

### *Artikel 3*

1. Het bestuur van OUDERS VAN WAARDE bevestigt binnen tien werkdagen schriftelijk de ontvangst van het op grond van artikel 1 lid 2 en artikel 2 bij haar ingediende klaagschrift.

2. De bestuur van OUDERS VAN WAARDE dan wel de Commissie Klachtbehandeling zendt een klacht die niet voor haar bestemd is of tot behandeling waarvan kennelijk een andere instantie bevoegd is op zo kort mogelijke termijn terug aan klager. Het begeleidende schrijven vermeldt de reden van terugsturen.

### *Artikel 4*

1. Het bestuur van OUDERS VAN WAARDE bepaalt per klacht de noodzaak van het aanstellen van een klachtencommissie van ten minste 2 leden, waarvan één van deze leden een onafhankelijke derde is.

2. het bestuur van OUDERS VAN WAARDE is verplicht een klachtencommissie van tenminste 2 personen in te stellen als de klacht betrekking heeft op een bestuurder van OUDERS VAN WAARDE. De klachtencommissie bestaat in zo'n geval uit onafhankelijke derden.

3. Het bestuur van OUDERS VAN WAARDE dan wel de Commissie Klachtbehandeling is niet verplicht de klacht in behandeling te nemen:

a. indien zij betrekking heeft op een gedraging die aan een klachtinstantie van een andere organisatie is onderworpen, reeds bij een andere klachtinstantie is aangemeld dan wel onderworpen is geweest, alsmede indien het een klacht is op een gedraging die is aangemeld bij het openbaar ministerie of in behandeling is, of is geweest, bij een rechterlijke instantie;

b. indien zij betrekking heeft op handelen dat langer dan een maand vóór indiening van de klacht, heeft plaatsgevonden;

c. indien de klacht niet conform het gestelde in artikel 1 lid 1 aan het bestuur van OUDERS VAN WAARDE is voorgelegd;

d. indien de klacht uitsluitend over een declaratie gaat.

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

### *Artikel 5*

Indien het bestuur c.q. de Commissie Klachtbehandeling de klacht in behandeling neemt, draagt zij zorg voor een zorgvuldige en behoorlijke behandeling daarvan. Het bestuur c.q. de Commissie Klachtbehandeling behandelt de klacht vertrouwelijk. De behandeling van de klacht geschiedt door een functionaris of functionarissen die niet bij de gedraging waarop de klacht betrekking heeft, betrokken is of zijn geweest.

Deze functionaris kan telefonisch of schriftelijk contact opnemen met de klager om een nadere toelichting op de klacht te vernemen.

### *Artikel 6*

6.1. De behandeling van de klacht geschiedt door het bestuur, dan wel de klachtencommissie, die het verhaal van beide partijen betreft in de afweging.

6.2. Het bestuur, dan wel klachtencommissie, beslist binnen 4 weken inzake de klacht.

6.3. De uitspraak van de klachtencommissie is voor alle partijen bindend.

6.4. De klachtencommissie kan wegens bijzondere omstandigheden de afhandeling van de klacht voor ten hoogste 4 weken opschorten.

6.5. De klachtencommissie doet van de verdaging mondeling (telefonisch) dan wel schriftelijk melding aan de klager, onder vermelding van de reden van verdaging en de nieuwe termijn waarbinnen de afhandeling van de klacht naar verwachting plaats zal kunnen vinden.

6.6. Het bestuur, dan wel de klachtencommissie, stelt de klager in de gelegenheid te worden gehoord.

6.7. De toepassing van lid 6.6 kan achterwege gelaten worden, indien de indiener heeft verklaard geen gebruik te willen maken van het recht om gehoord te worden of als een klacht kennelijk ongegrond is.

6.8. Het bestuur dan wel de klachtencommissie maakt een verslag van het horen, welke deel uit maakt van de terugkoppeling naar direct betrokkenen.

6.9 Het bestuur dan wel de Commissie Klachtbehandeling stelt de klager en de persoon op wiens gedraging de klacht betrekking heeft, schriftelijk en gemotiveerd in kennis van haar bevindingen inzake de klacht.

#### *Artikel 7*

De klacht vervalt zodra klager aan het bestuur of de Commissie Klachtbehandeling te kennen geeft dat de medewerker op wiens gedraging de klacht betrekking heeft, dan wel OUDERS VAN WAARDE, naar tevredenheid aan zijn klacht tegemoet is gekomen.

#### *Artikel 8*

Het bestuur van OUDERS VAN WAARDE draagt zorg voor de registratie van de ingediende klachten. Het klachtendossier wordt tenminste 2 jaar na afhandeling van de klacht gearchiveerd.

#### *Artikel 9*

1. Het indienen van een klacht en de behandeling daarvan leidt niet tot onderbreking van wettelijke verjarings- of vervaltermijnen.

2. Het adres waarheen de klacht kan worden gezonden is

Klachtbehandeling OUDERS VAN WAARDE  
Postbus 125  
3970 AC Driebergen