

Klachtenregeling Stichting De Kringen 2025

Algemeen

Deze klachtenregeling dient ter uitwerking van artikel 13 lid 1 van de statuten waarin staat dat het bestuur een klachtenregeling vaststelt.

Artikel 1 Definities

1. In deze klachtenregeling wordt verstaan onder:
 - a. klacht: klacht over gedragingen van de aangeklaagde dan wel het nalaten daarvan;
 - b. klager: de persoon die een klacht heeft ingediend;
 - c. aangeklaagde: de persoon tegen wie een klacht is ingediend;
 - d. klachtencommissie: commissie als bedoeld in artikel 2 van de klachtenregeling;
 - e. vertrouwenspersoon: de persoon als bedoeld in de Regeling Vertrouwenspersonen Stichting De Kringen 2025;
 - f. bestuur: bestuur van Stichting De Kringen;
 - g. statuten: statuten van Stichting De Kringen;
 - h. schriftelijk: een bericht dat is overgebracht bij brief, e-mail of enig ander elektronisch communicatiemiddel, mits het bericht leesbaar en reproduceerbaar is.
2. Met verwijzingen in deze klachtenregeling naar 'hij' wordt tevens bedoeld te verwijzen naar 'zij' alsmede 'hen' of 'die'. Met verwijzingen in deze klachtenregeling naar 'zijn' (anders dan als werkwoord) of 'hem' wordt tevens bedoeld te verwijzen naar 'haar' alsmede 'hen' of 'hun'.

Artikel 2 Stappen in een klachtenprocedure

1. Ontvangst en registratie:
 - a. De klacht wordt ontvangen, meestal schriftelijk (brief of e-mail) of mondeling.
 - b. De klacht wordt digitaal geregistreerd.
2. Initiële behandeling (informeel):
 - a. Eerst wordt geprobeerd de klacht informeel op te lossen, bijvoorbeeld door een overleg met de klager.
 - b. De klager wordt gewezen op de mogelijkheid om contact op te nemen met de vertrouwenspersoon.
 - c. Een gesprek met het bestuur.
3. Formele klachtbehandeling:
 - a. Als de klacht niet informeel wordt opgelost, wordt de formele procedure gestart.

Artikel 3 Instelling en taken klachtencommissie

1. Er is een klachtencommissie die de klacht onderzoekt en het bestuur hierover adviseert.
2. De klachtencommissie geeft gevraagd of ongevraagd advies aan het bestuur over:
 - a. De gegrondheid van de klacht;
 - b. Het al dan niet nemen van maatregelen;
 - c. Overige, door het bestuur te nemen besluiten, naar aanleiding van de klacht.
3. De klachtencommissie kan klachten behandelen die betrekking hebben op gedragingen die in de Gedragscode Stichting De Kringen 2025 worden vermeld.
4. De klachtencommissie neemt, ter bescherming van de belangen van alle direct betrokkenen, de grootst mogelijke zorgvuldigheid in acht bij de behandeling van een klacht. De leden van de klachtencommissie zijn verplicht tot geheimhouding van alle zaken die zij in die hoedanigheid te horen krijgen. Deze plicht vervalt niet als betrokkene zijn taak als lid van de klachtencommissie heeft beëindigd.

Artikel 4 Samenstelling klachtencommissie

1. De klachtencommissie bestaat uit een onpartijdig voorzitter en twee onpartijdige, niet direct betrokkenen.
2. De klachtencommissie wordt benoemd door het bestuur.
3. De klachtencommissie moet voldoende deskundigheid hebben voor de behandeling van klachten.

Artikel 5 Indienen van een klacht

1. De klager dient de klacht in bij de klachtencommissie.
2. De klacht wordt schriftelijk en ondertekend ingediend.
3. De klacht bevat ten minste:
 - a. De naam en contactgegevens van de klager;
 - b. De datum van indiening;
 - c. Een omschrijving van de klacht en de datum waarop deze gedraging heeft plaatsgevonden.
4. De klacht dient binnen drie maanden na de gedraging te worden ingediend, tenzij de klachtencommissie anders beslist.
5. Na ontvangst van de klacht deelt de klachtencommissie de klager, de aangeklaagde en het bestuur binnen twee weken schriftelijk mee dat zij een klacht onderzoekt.
6. Als de klacht niet ontvankelijk wordt verklaard, wordt dit aan de klager, de aangeklaagde en het bestuur gemeld met een toelichting.

Artikel 6 Hoorzitting

1. De voorzitter van de klachtencommissie bepaalt plaats en tijd van een hoorzitting. De hoorzitting vindt plaats binnen vier weken na ontvangst van de klacht.
2. Bij een hoorzitting zijn tenminste twee leden van de klachtencommissie aanwezig.
3. De klager en aangeklaagde worden buiten elkaars aanwezigheid gehoord, tenzij de klachtencommissie anders bepaalt.
4. Op verzoek van de klager of de aangeklaagde mag de vertrouwenspersoon op de hoorzitting aanwezig zijn.
5. Van het horen van klager en aangeklaagde kan worden afgezien indien klager of aangeklaagde hebben verklaard geen gebruik te willen maken van het recht te worden gehoord.
6. Van de hoorzitting wordt een verslag gemaakt. Dit verslag bevat:
 - a. De namen en functies van de aanwezigen;
 - b. Een zakelijke weergave van wat gezegd is.
7. Het verslag wordt ondertekend door de voorzitter van de commissie en toegestuurd aan klager en aangeklaagde.
8. De reiskosten van het bezoek van de klager aan de Klachtencommissie worden enkel vergoed op basis van de Declaratieregeling in het geval de klacht gegrond verklaard wordt.

Artikel 7 Advies

1. De klachtencommissie overlegt en beslist achter gesloten deuren over een advies naar aanleiding van de hoorzitting.
2. De klachtencommissie rapporteert haar bevindingen schriftelijk aan het bestuur binnen twee weken nadat de hoorzitting heeft plaatsgevonden. Deze termijn kan met twee weken worden verlegd. Mededeling hiervan met toelichting wordt door de klachtencommissie gedaan aan het bestuur, de klager en de aangeklaagde.
3. De klachtencommissie kan in haar advies ook een aanbeveling doen over de door het bestuur te treffen maatregelen.

Artikel 8 Beslissing op advies door het bestuur

1. Binnen zes weken na ontvangst van het advies van de klachtencommissie neemt het bestuur een beslissing en stelt de betrokken partijen en de klachtencommissie daarvan in kennis. Als de beslissing afwijkt van het advies van de klachtencommissie geeft het bestuur bij de beslissing aan, waarom van het advies is afgeweken. Ook deelt het bestuur mee of zij maatregelen zal treffen, en zo ja welke.
2. Het bestuur kan de volgende maatregelen treffen:
 - a. Een schriftelijke berisping van de aangeklaagde;

- b. Intrekking van zijn erkenning als kringleider als de aangeklaagde kringleider is, overeenkomstig artikel 8 lid 4 van de statuten;
 - c. Ontslag of schorsing als de aangeklaagde bestuurder is, overeenkomstig artikel 4 lid 12 van de statuten;
 - d. Ontzetting van aangeklaagde uit zijn functie binnen Stichting De Kringen;
 - e. Aangeklaagde overplaatsen naar een andere kring als de ontvangende kring hem wil opnemen;
 - f. Aangeklaagde uit zijn kring zetten gedurende bepaalde tijd.
3. Als een bestuurslid zich in de positie van klager of aangeklaagde bevindt, onderwerpt hij zich aan de regels die voor klager of beklagde krachtens de klachtenregeling gelden. Hij neemt op geen enkele wijze deel aan de uitoefening van bevoegdheden die het bestuur krachtens de klachtenregeling heeft bij de behandeling van de klacht die hem betreft.

Artikel 9 Openbaarheid

1. Het bestuur publiceert deze klachtenregeling op de website van Stichting De Kringen.
2. Het bestuur stelt belanghebbenden op de hoogte van deze klachtenregeling.

Artikel 10 Slotbepaling

1. Deze regeling is vastgesteld door het bestuur op 10 mei 2025 en treedt op dezelfde datum in werking.
2. Deze regeling kan worden aangehaald als Klachtenregeling Stichting de Kringen 2025.
3. De Klachtenregeling van Stichting De Kringen, vastgesteld door het bestuur op 28 januari 1998 en ingegaan op 1 mei 1998, wordt ingetrokken.

Versie 1, 10 mei 2025

Versie 2, 22 november 2025