

Klachtenprotocol van *Stichting Jeugd met een Opdracht*



1) Preambule

Dit Klachtenprotocol is opgesteld door *Stichting Jeugd met een Opdracht* (verder JmeO).

JmeO is eraan toegewijd om te handelen volgens de Fundamentele Waarden die het DNA vormen van de organisatie (zie: <https://ywam.nl/wie/geloof-waarden>). Vanuit het besef dat in een omgeving waar mensen samenwerken fouten kunnen worden gemaakt, wil het *Bestuur* met dit Klachtenprotocol het belang benadrukken dat zij hecht aan de mogelijkheid voor *Klagers* om hun *Klacht* in te dienen, alsmede aan de ordelijke behandeling en afwikkeling door de *Klachtencommissie*.

Dit Klachtenprotocol kent de volgende doelstellingen:

- a. het recht doen aan de individuele *Klager*;
- b. het bevorderen van de kwaliteit van de dienstverlening door JmeO.

Dit Klachtenprotocol bevat bepalingen over de wijze waarop de *Klacht* in behandeling wordt genomen en afgehandeld.

2) Definities

In dit protocol wordt verstaan onder:

- a) **Bestuur**: het *Bestuur* van de *Stichting* zoals bedoeld in artikel 4 van de *Statuten*;
- b) **Directie**: de directeur of directeuren zoals bedoeld in artikel 11 van de *Statuten*;
- c) **Klacht**: een uiting van ongenoegen of onvrede over de wijze waarop de *Klager* is behandeld door één of meer *vrijwilligers* en/of werkkenden van *JmeO*, dan wel door *JmeO* als zodanig. Het ongenoegen kan betrekking hebben op handelingen en/of beslissingen of op het nalaten daarvan ten aanzien van de *Klager* en op het gevoerde beleid en de uitvoering daarvan;
- d) **Klachtencommissie**: de door de *Directie* van *JmeO* ingestelde commissie, die de *Klacht* behandelt en de afhandeling ervan ook rapporteert aan de *Klager* en het *Bestuur*.
- e) **Klager**: een natuurlijk persoon of rechtspersoon die een *Klacht* indient bij *JmeO* eventueel vertegenwoordigd door een schriftelijk gemachtigde of een wettelijk vertegenwoordiger;
- f) **Schriftelijk**: per post of email.
- g) **Stichting**: de *Stichting Jeugd met een Opdracht*, gevestigd te Heerde, ingeschreven bij de Kamer van Koophandel Oost-Nederland onder nummer 41038284;

3) **Indiening van een Klacht**

Een *Klager* kan op de volgende manieren een *Klacht* indienen bij JmeO:

- a) per brief: gericht aan de *Klachtencommissie* van JmeO, postadres Mussenkampseweg 32, 8181 PK Heerde Nederland en o.v.v. '*Klacht*';
- b) per e-mail: ask@ywam.nl en o.v.v. '*Klacht*'

Een *Klager* maakt bij het indienen van de *Klacht* tenminste de navolgende gegevens kenbaar:

- (a) contactgegevens van de *Klager*;
- (b) de aard en een zo duidelijk mogelijke omschrijving van de *Klacht*.

- Bij voorkeur wordt ook een e-mailadres kenbaar gemaakt door de *Klager*.
- Anonieme *Klachten* worden niet in behandeling genomen.

Een *Klager* kan een *Klacht* indienen tot 1 jaar na het plaatsvinden van het feit of de gebeurtenis waarover wordt geklaagd.

- Aan het indienen, behandelen en afwikkelen van een *Klacht* zijn voor de *Klager* geen kosten verbonden
- Met het indienen van een *Klacht* aanvaardt de *Klager* de inhoud van dit Klachtenprotocol.

4) **Behandeling van een Klacht**

De *Klager* ontvangt - indien redelijkerwijs mogelijk - binnen vijf werkdagen nadat de *Klacht* bij JmeO is ingediend van JmeO schriftelijk een ontvangstbevestiging van de *Klacht*.

De *Directie* van JmeO stelt een *Klachtencommissie* aan.

Iemand vanuit de *Klachtencommissie* neemt contact op met de *Klager*.

JmeO kan ter beoordeling en/of afwikkeling van de *Klacht* de *Klager* of derden om nadere informatie verzoeken.

JmeO heeft de intentie de *Klacht* binnen 21 dagen nadat deze is ingediend af te handelen en de *Klager* daarover schriftelijk te berichten.

Indien de *Klacht* echter niet binnen 21 dagen kan worden afgehandeld, doet *JmeO* daarvan met redenen omkleed schriftelijk mededeling aan de *Klager* onder vermelding van de nadere termijn waarbinnen JmeO de *Klacht* zal behandelen. JmeO zal de *Klager* vervolgens schriftelijk binnen de nader bepaalde termijn berichten omtrent de wijze waarop de *Klacht* wordt afgehandeld. Een extra maand is de maximum tijd die genomen mag worden.

5) **Beëindiging van de behandeling van een Klacht**

Een *Klacht* die is ingediend eindigt indien:

- a) JmeO de *Klacht* heeft afgehandeld;
- b) van het niet verder behandelen van een *Klacht* wordt, onder vermelding van redenen, schriftelijk mededeling gedaan aan de *Klager*;
- c) na bemiddeling en/of na overleg met de *Klager* blijkt dat bij de *Klager* geen behoefte meer bestaat aan verdere behandeling van de *Klacht*;
- d) de *Klager* de *Klacht* intrekt;

Tegen de uitspraak van de *Klachtencommissie* kan binnen 30 dagen nadat de *Klager* de uitspraak van de *Klachtencommissie* heeft ontvangen, beroep worden ingesteld bij het *Bestuur* door een mail te sturen, gericht aan het bestuur via kantoornederland@ywam.nl

6) Overige bepalingen

- a) JmeO kan van elke ingediende *Klacht* bij JmeO een dossier aanleggen. De *Klachtencommissie* en de *Directie* hebben te allen tijde toegang tot dit dossier. Zoals in ons Beleidsdocument Gegevensbescherming staat, zullen wij deze gegevens niet langer bewaren dan noodzakelijk¹.
- b) Iedereen die volgens dit Klachtenprotocol betrokken is bij een *Klacht* en de behandeling daarvan, zal deze *Klacht* en informatie verkregen in verband met de *Klacht* geheim houden voor zover het kennelijk vertrouwelijke gegevens betreft.
- c) De behandeling van een *Klacht* door JmeO zal als zodanig nooit een erkenning van aansprakelijkheid van JmeO inhouden.
- d) Een lid van de *Klachtencommissie* dient zich terug te trekken, indien zijn onpartijdigheid niet is gewaarborgd. De plaatsvervanger neemt de behandeling van de *Klacht* over.
- e) In alle gevallen waarin dit Klachtenprotocol niet voorziet, beslist de *Directie* over de afhandeling van de klacht.

7) Vaststelling en wijziging van het Klachtenprotocol

Dit Klachtenprotocol wordt vastgesteld en kan worden gewijzigd door het *Bestuur*.

Deze versie van het Klachtenprotocol is vastgesteld door het *Bestuur* op 24 september 2024.

¹ <https://ww.jmeo.nl/wp-content/uploads/2020/07/Integriteitsbeleid-Stichting-JmeO-2019-20-versie-3.pdf>