

## Klachtenregeling Stichting Wetswinkel Almere

### 1. Definities

In deze regeling wordt verstaan onder:

Dienstverlening: werkzaamheden van de Stichting Wetswinkel Almere.

Klacht: een klacht in de zin van deze regeling is iedere op schrift gestelde uiting van ontevredenheid met betrekking tot een behandeling, bejegening of uitvoering van dienstverlening door een bij Stichting Wetswinkel Almere (hierna te noemen: de “Wetswinkel”) werkzame vrijwilliger als onjuist wordt ervaren.

Klachtencoördinator: de Secretaris van het bestuur, belast met de coördinatie van de klachtbehandeling.

Klachtbehandelaar: de door het bestuur aangewezen extern(e) perso(o)n(en), belast met de behandeling van een klacht.

### 2. Klachtrecht

- 2.1 Een ieder die rechtstreeks betrokken is bij de behandeling van een aan Stichting Wetswinkel Almere voorgelegde casus, of een partij of belanghebbende vertegenwoordigt of bijstaat bij een dergelijke casus, heeft het recht om een klacht in te dienen over de manier waarop medewerkers van de Stichting Wetswinkel Almere zich in een bepaalde gelegenheid jegens hem hebben gedragen of indien hij van oordeel is dat de Stichting Wetswinkel Almere handelt in strijd met hetgeen in het maatschappelijk verkeer betamelijk is.
- 2.2 Niet geklaagd kan worden over het niet verstrekken van advies.

### 3. Indienen van een klacht

- 3.1 Een klager kan een klacht schriftelijk indienen bij Stichting Wetswinkel Almere, ter attentie van de klachtencoördinator.
- 3.2 Een klaagschrift moet worden ondertekend en ten minste bevatten:
  - De naam, het adres en (eventueel) een e-mailadres van de klager;
  - De dagtekening;
  - De aard (behandeling, bejegening of uitvoering van de dienstverlening door Stichting Wetswinkel Almere) en een zo duidelijk mogelijke omschrijving van de klacht.
- 3.3 Klaagschriften die niet gedagtekend zijn, worden geacht gedagtekend te zijn op de dag van ontvangst.
- 3.4 Indien het klaagschrift in een taal (anders dan Engels of Nederlands) gesteld is en een vertaling voor een goede behandeling van de klacht noodzakelijk is, dient de klager zorg te dragen voor een vertaling.
- 3.5 Indien de klager minderjarig is, respectievelijk onder curatele is gesteld, moet de klacht worden ondertekend door de met het gezag beklede ouder(s) of voogd(en), respectievelijk de curator.

### 4. Ontvangstbevestiging

- 4.1 Binnen veertien dagen na ontvangst van de klacht stuurt Stichting Wetswinkel Almere de klager een ontvangstbevestiging, met bericht in hoeverre klager op grond van deze regeling in zijn klacht kan worden ontvangen. De ontvangstbevestiging bevat, in het geval dat de klager in zijn klacht kan worden ontvangen, in ieder geval de volgende gegevens:
  - De datum waarop de klacht is ontvangen;
  - De termijn waarbinnen de klacht zal worden afgehandeld;
  - De naam en het telefoonnummer van de klachtencoördinator;
  - De mogelijkheid om de tekst van de klachtenregeling op te vragen of via internet te lezen.

## **5. Geen verplichting tot klachtbehandeling**

- 5.1 Stichting Wetswinkel Almere is niet verplicht een klacht te behandelen indien deze betrekking heeft op een gedraging waarover reeds eerder een klacht is ingediend en waarover uitspraak is gedaan, of die langer dan een half jaar voor de indiening van de klacht heeft plaatsgevonden.
- 5.2 Stichting Wetswinkel Almere is niet verplicht een klacht te behandelen indien het belang van de klager dan wel het gewicht van de gedraging kennelijk onvoldoende is.
- 5.3 Van het niet in behandeling nemen van een klacht stelt de klachtencoördinator de klager zo spoedig mogelijk doch uiterlijk binnen vier weken na verzending van de ontvangstbevestiging als bedoeld in artikel 4.1 schriftelijk in kennis.

## **6. Behandeling**

- 6.1 Stichting Wetswinkel Almere kan ter beoordeling en/of afwikkeling van de klacht de klager of derden om nadere informatie verzoeken.
- 6.2 In iedere fase van de klachtbehandeling kan Stichting Wetswinkel Almere nagaan of klager door middel van een informele afhandeling van zijn klacht tevreden gesteld kan worden.
- 6.3 Zodra Stichting Wetswinkel Almere naar tevredenheid van de klager aan diens klacht tegemoet is gekomen, vervalt de verplichting tot het verder toepassen van deze regeling.

## **7. Beslissing**

- 7.1 Binnen zes weken na ontvangst van een klacht neemt de Klachtbehandelaar één van de volgende beslissingen:
  - De klacht is ongegrond;
  - De klacht is geheel of gedeeltelijk gegrond.
- 7.2 De beslissing en de consequenties daarvan worden door de Klachtbehandelaar gemotiveerd en schriftelijk medegedeeld aan de klager.
- 7.3 Indien een klacht niet binnen zes weken kan worden afgehandeld, doet de klachtbehandelaar daarvan met redenen omkleed schriftelijk mededeling aan de klager onder vermelding van de termijn waarbinnen de klacht zal worden behandeld. De klachtbehandelaar zal de klager vervolgens schriftelijk binnen deze nader bepaalde termijn berichten omtrent de wijze waarop de klacht wordt afgehandeld.
- 7.4 Een klacht wordt afgesloten indien:
  - De klager de klacht intrekt;
  - Na bemiddeling of na overleg met de klager blijkt dat bij de klager geen behoefte meer bestaat aan verdere behandeling van de klacht;
  - Stichting Wetswinkel Almere de klacht heeft afgehandeld zoals vermeld in artikel 7.1 en er opvolging is gegeven aan de beslissing en de consequenties daarvan.
- 7.5 Van het niet verder behandelen van een klacht wordt, onder vermelding van redenen, schriftelijk mededeling gedaan aan de klager.

## **8. Interne informatie en archivering**

- 8.1 Na de behandeling van de klacht behoudt Stichting Wetswinkel Almere het oorspronkelijke klaagschrift en een kopie van het schriftelijk beëindigingsbericht gedurende een periode van één jaar. Overige documenten worden vernietigd.
- 8.2 De klachtencoördinator houdt een overzicht bij van alle binnengekomen klachten.

## **9. Waarborgen privacy**

Stichting Wetswinkel Almere draagt er zorg voor dat de stukken en gegevens die in het kader van de behandeling van een klacht zijn ingebracht en die betrekking hebben op de persoon van de klager, vertrouwelijk behandeld worden.

## **10. Datum inwerkingtreding**

Deze regeling treedt in werking op 1 januari 2017 en kan worden aangehaald als “Klachtenregeling Stichting Wetswinkel Almere”.