

## Klachtenprocedure Stichting Dutch Cell Dogs

### Artikel 1: Begripsbepalingen

- a. **Klacht:** Elke uiting van onvrede over de dienstverlening van Stichting Dutch Cell Dogs, waaronder interacties met medewerkers, vrijwilligers, of andere betrokkenen.
- b. **Klager:** Eenieder die gebruikmaakt of heeft gemaakt van de diensten van Stichting Dutch Cell Dogs of in contact is geweest met de stichting.
- c. **Aangeklaagde:** Degene, hetzij de stichting of een persoon, op wie de klacht betrekking heeft.
- d. **Vertrouwenspersoon:** Een onafhankelijke persoon, intern of extern, die beschikbaar is om klachten vertrouwelijk te behandelen.
- e. **Klachtencommissie:** Een commissie samengesteld door de stichting om klachten objectief en onpartijdig te behandelen.

### Artikel 2: Doelstelling

De klachtenprocedure heeft tot doel:

- Recht te doen aan de individuele klager.
- De kwaliteit van de dienstverlening te verbeteren door klachten serieus te behandelen en te analyseren.

### Artikel 3: Uitgangspunten

- Klachten kunnen binnen één jaar na de gebeurtenis worden ingediend.
- Anonieme klachten worden niet in behandeling genomen, tenzij de klager zwaarwegende redenen heeft om anoniem te blijven.
- De klachtenprocedure is kosteloos voor de klager.
- De klager ontvangt een ontvangstbevestiging binnen één week na het indienen van de klacht.
- Klachten worden binnen twee maanden afgehandeld, tenzij verlenging noodzakelijk is, in welk geval de klager hiervan op de hoogte wordt gesteld.

### Artikel 4: Indienen van een klacht

1. De klager probeert in eerste instantie de klacht informeel op te lossen door direct contact op te nemen met de betrokken medewerker.
2. Indien dit niet mogelijk is of niet tot een oplossing leidt, kan de klager een formele klacht indienen via een klachtenformulier dat naar de directeur-bestuurder wordt gestuurd.
3. Indien de klacht de directeur-bestuurder betreft, wordt de klacht behandeld door de voorzitter van de Raad van Toezicht.

## **Artikel 5: Vertrouwenspersonen**

Binnen Stichting Dutch Cell Dogs zijn de volgende vertrouwenspersonen beschikbaar voor het vertrouwelijk melden van klachten en integriteitskwesties:

- **Suzy Sengers** – [[suzy@dutchcelldogs.nl](mailto:suzy@dutchcelldogs.nl)]
- **Betty Buijtel** – [[betty@dutchcelldogs.nl](mailto:betty@dutchcelldogs.nl)] – [0610902165]

De vertrouwenspersonen staan klaar om je te begeleiden bij het indienen van een klacht of het bespreken van integriteitskwesties. Zij behandelen alle informatie vertrouwelijk en zorgen voor een veilige omgeving om je verhaal te doen.

Indien er een klacht of vertrouwenskwestie speelt m.b.t. de directeur-bestuurder kan een melding gedaan worden bij de voorzitter van de Raad van Toezicht (die dan ook verantwoordelijk wordt voor verdere stappen m.b.t. afhandeling):

- **Wim Bens** – [[wim@dutchcelldogs.nl](mailto:wim@dutchcelldogs.nl)]

## **Artikel 6: Klachtenopvang en bemiddeling**

1. De directeur-bestuurder of vertrouwenspersoon kan bemiddelen tussen de klager en de betrokken medewerker als beide partijen hierom vragen.
2. De directeur-bestuurder kan externe hulp inroepen, zoals een vertrouwenspersoon of externe deskundige, indien nodig.

## **Artikel 7: Klachtenbehandeling**

1. De klachtencommissie onderzoekt de klacht en hoort beide partijen volgens het principe van hoor en wederhoor.
2. De klachtencommissie rapporteert haar bevindingen aan zowel de klager als de aangeklaagde.
3. Indien de klacht gegrond wordt bevonden, worden passende maatregelen genomen.

## **Artikel 8: Termijnen**

1. De directeur-bestuurder of klachtencommissie doet binnen twee maanden na ontvangst van de klacht uitspraak over de bevindingen en maatregelen.
2. Indien de termijn van twee maanden niet haalbaar is, wordt de klager hiervan schriftelijk op de hoogte gebracht, met een uitleg en een nieuwe termijn van maximaal vier weken.



### **Artikel 9: Externe instanties**

De klager behoudt te allen tijde het recht om zich te wenden tot externe instanties zoals de rechter of een toezichthouder indien de interne klachtenprocedure niet tot een bevredigende oplossing leidt.