

Klachtenreglement Stichting Moedige Dialoog Nederland



Stichting Moedige Dialoog Nederland streeft naar een transparante en zorgvuldige manier van werken. Als u een klacht heeft over een persoon die werkzaam is onder verantwoordelijkheid van de Stichting, dan stellen wij het op prijs als u eerst contact opneemt met de betrokkene. Komt u er samen niet uit dan voorziet dit klachtenreglement in het vervolgproces.

Klachten over het bestuur en of RvT van Moedige Dialoog Nederland gaan rechtstreeks naar de Commissie Klachten. Zie deel 2 van het klachtreglement.

Deel 1

Artikel 1 Werkingssfeer van dit reglement

Dit klachtenreglement is van toepassing op klachten over het handelen van de stichting.

Artikel 2 Definities

In dit reglement wordt verstaan onder:

- a. Stichting: Stichting Moedige Dialoog Nederland;
- b. Bestuur: het bestuur van Moedige Dialoog Nederland;
- c. Commissie Klachten: de door het Bestuur aangewezen personen (3) die de meldingen beoordelen en hierover besluiten, exclusief 1 lid van de RvT. Totaal 4
- d. de Klager: de indiener van een klacht;
- e. de Beklaagde: Stichting MD of personen die werkzaam zijn onder verantwoordelijkheid van het bestuur van de Stichting;
- f. Reglement: het klachtenreglement Stichting Moedige Dialoog Nederland;

Artikel 3 Klachtrecht

Iedereen heeft het recht om een klacht in te dienen bij de Stichting over de wijze waarop de Stichting, of personen die werkzaam zijn onder de verantwoordelijkheid van de Stichting, zich in een bepaalde aangelegenheid richting, tegenover, naar hem of haar heeft of hebben gehandeld of gedragen. De klachten worden schriftelijk aangeleverd bij de bestuurder van de stichting indien het een klacht van een medewerker van de stichting betreft.

Artikel 4 Behoorlijke behandeling

De Stichting zal zorgdragen voor een behoorlijke behandeling van de klachten. In de volgende artikelen staat deze werkwijze beschreven.

Artikel 5 Indienen van een schriftelijke klacht

Een klacht kan schriftelijk kenbaar worden gemaakt in de Nederlandse taal aan info@moedigedialoog.nl en via onze website. De klacht bevat ten minste:

- a. de naam en het adres van de indiener;
- b. de dagtekening;
- c. een omschrijving van de gedragingen waartegen de klacht is gericht en wanneer deze gedraging plaats vond.

Artikel 6 Ontvangstbevestiging

De Stichting neemt na ontvangst van de klacht zo snel mogelijk telefonisch contact op met de indiener van de klacht. Indien de telefonische behandeling niet voldoende is, bevestigt de Stichting binnen vijf werkdagen daarna schriftelijk hoe de behandeling van de klacht zal worden voortgezet.

Artikel 7 Geen verplichting tot behandeling

- a. Zodra de Stichting naar tevredenheid van de Klager aan diens klacht tegemoet is gekomen, vervalt de verplichting tot het verder toepassen van dit Reglement.
- b. De Stichting is niet verplicht de klacht in ontvangst te nemen als deze betrekking heeft op een handeling of gedraging:
 - i. waarover reeds eerder een klacht is ingediend;
 - ii. die langer dan een half jaar geleden voor indiening van de klacht heeft plaatsgevonden;
 - iii. De Stichting is niet verplicht de klacht te behandelen als het belang van de klager of het gewicht van de gedragingen kennelijk onvoldoende is.
- c. De Stichting is niet verplicht de klacht te behandelen als de klacht niet binnen het Klachtrecht valt.
- d. Van het niet in behandeling nemen van de klacht wordt de Klager zo spoedig mogelijk, uiterlijk binnen vier weken na ontvangst van de Klacht, schriftelijk in kennis gesteld.

Artikel 8 Onafhankelijke Klachtenbehandelaar

Van de behandeling van de klacht zal worden uitgesloten de persoon/personen die bij de gedragingen waarop de klacht betrekking heeft, betrokken is geweest.

Artikel 9 Informatie en reactie Beklaagde

De Beklaagde zal schriftelijk op de hoogte worden gesteld van de klacht en de mogelijkheid krijgen om te reageren. Persoons- of organisatiegegevens van de Klager worden beschikbaar gesteld aan de beklagde tenzij de Klager uitdrukkelijk kenbaar maakt dat de persoons- of organisatiegegevens niet bekend mogen worden gemaakt aan de beklagde.

Artikel 10 Formele behandeling en horen

- a. De Stichting stelt de Klager en de Beklaagde in de gelegenheid te worden gehoord.
- b. Van het horen kan worden afgezien indien:
 - i. de Klacht niet voldoet aan de eisen vermeld in artikel 5 en 7;
 - ii. de Klacht kennelijk ongegrond is (niet past binnen het Klachtrecht);
 - iii. de Klager/Beklaagde (telefonisch dan wel schriftelijk) heeft verklaard geen gebruik te willen maken van het recht te worden gehoord; of

- iv. de Klager/Beklaagde niet binnen een door de Stichting gestelde redelijke termijn verklaart gebruik te willen maken van het recht te worden gehoord.
- c. Van het horen wordt door de klachtenbehandelaar een verslag gemaakt.
- d. Het verslag van het gesprek zal niet aan de Klager en beklaagde ter beschikking worden gesteld. De Klager/Beklaagde heeft het recht het verslag ten kantore van de Stichting in te zien.

Artikel 11 Afhandelingstermijn

- a. De Stichting handelt de Klacht af binnen zes weken na ontvangst van het klaagschrift.
- b. De Stichting kan de afhandeling voor ten hoogste vier weken verdagen. Van de verdaging wordt schriftelijk mededeling gedaan aan de Klager en de Beklaagde.
- c. Verder uitstel van de afhandeling van de Klacht is mogelijk voor zover de Klager daarmee schriftelijk instemt.

Artikel 12 Schriftelijke afhandeling

Het Bestuur stelt de Klager en de Beklaagde schriftelijk en gemotiveerd in kennis van de bevindingen van het onderzoek naar de klacht alsmede van de conclusies met betrekking tot de gegrondheid van de klacht.

Artikel 13 Geen bezwaar of beroep

Tegen een besluit over de behandeling van een klacht kan geen bezwaar of beroep worden ingesteld.

Artikel 14 Evaluatie

Het Klachtenreglement wordt iedere drie jaar door de Stichting geëvalueerd.

Deel 2

Artikel 15 Klachten over integriteit (Raad van Bestuur, Raad van Toezicht en Raad van Rechthebbenden)

Mocht u een klacht hebben met betrekking tot integriteit van de Raad van Bestuur, de Raad van Toezicht, of een lid hiervan, dan kunt u deze door middel van onderstaande procedure indienen.

Wie kan er een klacht indienen?

Iedereen kan een klacht indienen tegen de bestuurder en of Raad van Toezicht. Alleen onderbouwde en formele klachten op papier worden als klacht aangenomen. Signalen en of niet onderbouwde klachten worden niet in behandeling genomen.

Klacht over (een lid) van de Raad van Bestuur

Een klacht over de bestuurder van de stichting moet gaan over een aanmerkelijke schending door het Bestuur(slid) van de normen die voor het Bestuur(slid) gelden. Denk daarbij aan de bestuurlijke normen in het Reglement Raad van Bestuur en in andere Governance codes, zoals de Governance Code van NVTZ 2019.

Uw onderbouwde klacht kunt u per brief of per mail richten aan de voorzitter van de Raad van Toezicht: via het bestuurssecretariaat: administratie@moedigedialoog.nl Of u kunt een brief sturen naar Moedige Dialoog t.a.v. de commissie klachten, Bonnetstraat 12, 6718XN Ede. De voorzitter behandelt de klacht samen met de commissie van klachten.

Commissie Klachten: de door het Bestuur aangewezen personen (3) die de meldingen beoordelen en hierover besluiten, exclusief 1 lid, de voorzitter van de RvT. Totaal 4. De commissie klachten zal de klacht in behandeling nemen, een bericht van ontvangst sturen en binnen 2 weken een reactie aan u terugsturen over de ontvankelijkheid van uw klacht.

Als uw klacht ontvankelijk wordt verklaard, zal de commissie klachten op basis van hoor en wederhoor de klacht in behandeling nemen. De commissie klachten dient ernaar te streven de klacht binnen 6 weken na ontvankelijkheid te hebben afgehandeld.

Ontvankelijkheid klacht

Wij verzoeken u in uw klachtomschrijving een duidelijke uiteenzetting van de klacht op te nemen, over wie het gaat, met vermelding van de geschonden norm(en) en vergezeld met duidelijke feiten en bewijsstukken over de (vermeende) schending. Indien een duidelijk onderbouwde klachtenomschrijving ontbreekt, wordt de klacht niet in behandeling genomen. De klager krijgt vervolgens twee weken de tijd zijn/haar klacht beter te onderbouwen.

Let erop dat bij indiening de klacht alleen betrekking kan hebben op zittende leden van het Bestuur.

Klacht over (een lid) van de Raad van Toezicht

Een direct belanghebbende kan zich met een klacht over (een zittend lid van) de Raad van Toezicht wenden tot de klachtencommissie. Het moet dan gaan over een aanmerkelijke schending van de normen die voor (het lid van) de RvT gelden. Denk daarbij aan de voor toezichthouders geldende normen in het Reglement RvT Governance Code NVTZ 2019

Uw onderbouwde klacht kunt u per brief of per mail via het bestuurssecretariaat: administratie@moedigedialoog.nl sturen of mailen. Of u kunt een brief sturen naar Moedige Dialoog t.a.v. de commissie klachten, Bonnetstraat 12, 6718XN Ede. De commissie behandelt de klacht. Commissie Klachten: de door het Bestuur aangewezen personen (3) die de meldingen beoordelen en hierover besluiten, exclusief 1 lid, de voorzitter van de RvT. Totaal 4. De commissie klachten zal de klacht in behandeling nemen, een bericht van ontvangst sturen en binnen 2 weken een reactie aan u terugsturen over de ontvankelijkheid van uw klacht. Als uw klacht ontvankelijk wordt verklaard, zal de commissie klachten op basis van hoor en wederhoor de klacht in behandeling nemen. De commissie klachten dient ernaar te streven de klacht binnen 6 weken na ontvankelijkheid te hebben afgehandeld. Als de klacht de voorzitter van de Raad van Toezicht betreft, neemt deze geen deel aan de klachtencommissie.

Artikel 16 Slotbepalingen

- a. Het Klachtenreglement Stichting Moedige Dialoog Nederland treedt in werking op 1 mei 2021.
- b. Een klacht die na de datum inwerkingtreding van deze regeling is ingediend wordt, ook als de gedraging waarop zij betrekking heeft daarvoor heeft plaatsgevonden, met inachtneming van deze regeling behandeld.