

**Klachtenreglement klanten**

Stichting Mojo51

Datum document: oktober 2022

Stichting Mojo51

2e Kruisstraat 42

7413 VH DEVENTER

0570-676991

www.Mojo51.nl

info@mojo51.nl

KvK 50744550

Inhoud

[Deel 1: Algemeen 4](#_Toc118196707)

[Artikel 1: Begripsomschrijving 4](#_Toc118196708)

[Artikel 2: Doelstelling van de klachtenregeling 4](#_Toc118196709)

[Artikel 3: Uitgangspunten bij de klachtenregeling 4](#_Toc118196710)

[Artikel 4: Het indienen van een klacht 5](#_Toc118196711)

[Artikel 5: Ontvankelijkheid van de klacht 5](#_Toc118196712)

[Artikel 6: Rechten van de aangeklaagde 6](#_Toc118196713)

[Artikel 7: Rechten van de klager 6](#_Toc118196714)

[Deel 2: Plichten van Stichting Mojo51 7](#_Toc118196715)

[Artikel 8: Bekend maken klachten regeling 7](#_Toc118196716)

[Artikel 9: Melding maatregelen 7](#_Toc118196717)

[Artikel 10: Verslag 7](#_Toc118196718)

[Artikel 11: Van klachtinformatie naar kwaliteitsinformatie 7](#_Toc118196719)

[Artikel 12: Evaluatie 7](#_Toc118196720)

[Artikel 13: Vaststelling en wijziging van dit reglement 7](#_Toc118196721)

[Artikel 14: Slotbepaling 7](#_Toc118196722)

[Ondertekening klachtenreglement medewerkers 8](#_Toc118196723)

Deel 1: Algemeen

## Artikel 1: Begripsomschrijving

***Stichting Mojo51***

Stichting Mojo51 is de ondernemer, dus degene jegens wie een ander krachtens een overeenkomst gehouden is tot het verlenen van diensten. Stichting Mojo51 wordt in het kader van dit reglement vertegenwoordigd door de Raad van Bestuur.

***Klant***

De ander bedoeld onder ‘Stichting Mojo51’.

***Aangeklaagde***

Degene tegen wie de klacht zich richt. Dit is de persoon – Stichting Mojo51 zelf of iemand die daar werkzaam is – die direct betrokken was bij of die verantwoordelijkheid draagt voor hetgeen de klager in zijn klacht aan de orde stelt.

***Hoor en wederhoor***

Het principe waarbij elke bij een klacht betrokken partij (klager en aangeklaagde) de mogelijkheid krijgt zijn standpunt kenbaar te maken, op het standpunt van de andere partij kan reageren en tevens kan beschikken over de informatie of stukken waarop een eventueel oordeel is gebaseerd.

***Klacht***

Uiting van onvrede over de dienstverlening en/of bejegening door Stichting Mojo51 of iemand die daar werkzaam is.

***Klachtenafhandeling***

Verzamelbegrip voor alle handelingen, procedures en instanties die betrekking hebben op de omgang met klachten van klagers.

***Klachtenbehandeling***

Het onderzoeken en beoordelen van een klacht, leidend tot een uitspraak.

***Klachtenbemiddeling***

Een methode om met inzet van een neutrale en onpartijdige persoon een conflict of bestaande onvrede van de klager tot een oplossing te brengen.

***Klager***

De medewerker dan wel namens de medewerker zijn vertegenwoordiger, of nabestaande(n) die een klacht naar voren brengt.

## Artikel 2: Doelstelling van de klachtenregeling

2.1 De doelstelling is het bieden van een procedure voor bemiddeling en behandeling van klachten van klanten, waarbij tegemoet wordt gekomen aan de klager en zo mogelijk diens onvrede wordt opgelost.

2.2 Alsmede het op grond van ontvangen klachten signaleren van structurele tekortkomingen in de dienstverlening en/of organisatie van de stichting en deze signalen aanwenden voor het verbeteren van de kwaliteit.

## Artikel 3: Uitgangspunten bij de klachtenregeling

3.1 Er is een vrije keuze voor de klager waar hij zijn klacht kenbaar wil maken en wil laten afhandelen. Hierbij verdient het de voorkeur om de klacht op de plek van ontstaan te bespreken.

3.2 Een onpartijdige en zorgvuldige behandeling van de klacht, wat onder meer inhoudt dat klanten niet deelnemen aan de afhandeling van een klacht, indien de klacht direct of indirect op diens gedraging betrekking heeft.

3.3 De klachtenregeling is voor de klager laagdrempelig, hetgeen mede inhoudt, dat er zo min mogelijk formaliteiten zijn bij het indienen van de klacht en dat door Stichting Mojo51 aan de klager geen kosten in rekening worden gebracht.

3.4 De klager en aangeklaagde kunnen gemotiveerd bezwaar maken tegen deelname van bepaalde personen aan de afhandeling van de klacht.

3.5 Beide partijen hebben het recht zich te laten bijstaan bij de behandeling van de klacht. Eventueel daaraan verbonden kosten dienen door de partij zelf gedragen te worden.

3.6 Klager en aangeklaagde worden in de gelegenheid gesteld toelichting te geven op de inhoud van de klacht, volgens het principe van hoor en wederhoor, waarbij mondelinge hoor- en wederhoor de voorkeur verdient.

3.7 Klager en aangeklaagde hebben recht op inzage van alle stukken die relevant (kunnen) zijn voor de behandeling van de klacht, voor zover dit de persoonlijke levenssfeer van een derde niet aantast en in overeenstemming is met de Wet Algemene Verordening Gegevensbescherming.

3.8 De afhandeling van klachten dient bij voorkeur plaats te vinden zo dicht mogelijk bij het niveau waarop de klacht is ontstaan; oftewel de klacht wordt bij voorkeur eerst besproken tussen klager en aangeklaagde.

3.9 De privacywetgeving wordt in acht genomen.

3.10 (Gegevens over) klachten worden systematisch verzameld voor beleidsvorming.

3.11 Bij het indienen en afhandelen van klachten worden geen uitsluitingscriteria gehanteerd.

3.12 Degene die de klacht afhandelt onthoudt zich van een oordeel over de (financiële) aansprakelijkheid van de aangeklaagde.

3.13 De werking van de klachtenregeling wordt minimaal eens in de twee jaar geëvalueerd.

## Artikel 4: Het indienen van een klacht

4.1 Het verdient de voorkeur dat de klager de klacht eerst bespreekt met de aangeklaagde en/of degene die kan bijdragen aan de oplossing van de klacht, om te trachten op deze wijze tot een bevredigende oplossing te komen.

4.2 Indien dit niet tot een bevredigende oplossing leidt of de klager deze weg niet kan of wil bewandelen kan de klager de klacht bespreken met Raad van Bestuur.

4.3 Indien dit niet tot een bevredigende oplossing leidt of de klager deze weg niet kan of wil bewandelen kan de klager de klacht bespreekbaar maken bij de Raad van Toezicht.

## Artikel 5: Ontvankelijkheid van de klacht

5.1 Een klacht is niet ontvankelijk indien:

a. De klacht geen betrekking heeft op een tekortkoming door Stichting Mojo51, of iemand die daar werkzaam is;

b. De klager niet klachtgerechtigd is;

c. De klacht anoniem ingediend is.

.2 Als de klacht niet ontvankelijk is, wordt dit binnen een 6 weken schriftelijk, onder vermelding van de reden, aan de klager meegedeeld.

## Artikel 6: Rechten van de aangeklaagde

6.1 De privacy van de aangeklaagde wordt zoveel mogelijk gerespecteerd gedurende de procedure.

6.2 Degene die de documentatie schrijft, zoals de verweerbrief, kan zich hierin laten bijstaan.

## Artikel 7: Rechten van de klager

7.1 De klager heeft recht op:

* een serieuze en respectvolle afhandeling van de klacht;
* duidelijke informatie over de verschillende mogelijkheden om een klacht in te dienen;
* vrije keuze waar deze de klacht wil indienen;
* informatie over wat er met de klacht gebeurt;
* duidelijkheid over termijnen bij de afhandeling van de klacht;
* de mogelijkheid zich te laten bijstaan;
* de mogelijkheid zich te laten vertegenwoordigen;
* vertrouwelijke omgang met de klacht en persoonlijke gegevens;
* geen nadelige gevolgen wanneer de klager een klacht inbrengt.

Deel 2: Plichten van Stichting Mojo51

## Artikel 8: Bekend maken klachten regeling

8.1 Stichting Mojo51 brengt de klachtenregeling op passende wijze onder de aandacht van de klanten. Dit gebeurt tenminste door:

a. het verspreiden van algemene informatie over het bespreekbaar maken c.q. het indienen van een klacht;

b. het inzichtelijk maken van de regeling op het kantoor van Stichting Mojo51.

## Artikel 9: Melding maatregelen

9.1 Stichting Mojo51 deelt de klanten en de betrokken personen , binnen 6 weken schriftelijk mee of zij maatregelen zal nemen, en zo ja, welke. Bij afwijking van deze termijn doet Stichting Mojo51 hiervan gemotiveerde mededeling aan betrokkenen, onder vermelding van de termijn waarbinnen Stichting Mojo51 zijn standpunt kenbaar zal maken. Deze termijn bedraagt maximaal 10 weken.

## Artikel 10: Verslag

10.1 Ieder jaar wordt in het jaarverslag het aantal en de aard van de in ontvangst genomen en afgehandelde klachten aangegeven. Tevens worden de maatregelen vermeld die Stichting Mojo51 heeft getroffen naar aanleiding van het oordeel.

## Artikel 11: Van klachtinformatie naar kwaliteitsinformatie

11.1 Op basis van de aard en de inhoud van de klachten worden structurele tekortkomingen gesignaleerd in de dienstverlening en/of in de organisatie van de dienstverlening. Deze signalen worden door Stichting Mojo51 vertaald in beleid om te komen tot kwaliteitsverbetering.

## Artikel 12: Evaluatie

12.1 De Raad van Bestuur belegt minimaal jaarlijks een bijeenkomst ten behoeve van het evalueren van de klachtenregeling en de effecten daarvan, indien er klachten zijn geweest.

## Artikel 13: Vaststelling en wijziging van dit reglement

13.1 Dit reglement wordt vastgesteld en kan worden gewijzigd of ingetrokken, op voorstel van belanghebbenden, door de Raad van Bestuur.

13.2 Stichting Mojo51 behoeft voor een besluit, zoals bedoeld in het eerste lid, de instemming van de Raad van Toezicht.

## 

## Artikel 14: Slotbepaling

14.1 In alle gevallen waarin het reglement niet voorziet beslist Stichting Mojo51.

Het reglement treedt in werking op 1 januari 2015 en is herzien op 1 december 2017, op 1 maart 2019 en op 1 oktober 2022.

Ondertekening klachtenreglement

Hierbij verklaar ik dat ik het ‘Klachtenreglement klanten’ gelezen en begrepen heb en hiermee akkoord ga.

Naam medewerker Stichting Mojo51

Handtekening

Datum