

## **Klachtenregeling STICHTING STREEKOMROEP WEST-FRIESLAND, WEEFF**

NB: onderaan dit document tref je een samenvatting van het klachtenreglement in gewone taal.

*Het bestuur van de STICHTING STREEKOMROEP WEST-FRIESLAND, WEEFF, hierna WEEFF, heeft gelet op de bepalingen van de Algemene wet bestuursrecht, de volgende klachtenregeling vastgesteld:*

### **Artikel 1. Begripsbepalingen**

In deze regeling wordt verstaan onder:

- a) Klacht: uiting van ontevredenheid over een product van WEEFF of een persoon medewerker van WEEFF. De klacht wordt geuit als kennisgeving ergens ontevreden over te zijn. Dit met het oogmerk om te WEEFF te informeren of om een oplossing te verzoeken.
- b) Awb: de Algemene Wet Bestuursrecht.
- c) Bestuur: het bestuur van WEEFF
- d) PBO: het programmabepalend orgaan van de WEEFF
- e) Medewerker: persoon die ten tijde van de omstreden gedraging werkzaam of als vrijwilliger actief is bij en onder verantwoordelijkheid van WEEFF, met inbegrip van zelfstandigen, uitzendkrachten, gedetacheerden en stagiaires.
- f) Hoofdredacteur: persoon die vanuit de WEEFF organisatie de gezagsverhouding over een medewerker uitoefent.
- g) Klachtbehandeling: het onderzoek van een klacht met inachtneming van afdeling 9.2 en 9.3 van de Awb (zie ook artikel 3).
- h) Klachtbehandelaar: degene die ingevolge artikel 6 de klacht in behandeling neemt en afdoet.
- i) Klachtadviesprocedure: de procedure als bedoeld in afdeling 9.3. Awb (zie ook artikel 3).
- j) Klachtafdoening: de schriftelijke bekendmaking aan de klager van de bevindingen van het onderzoek naar de klacht alsmede van de eventuele conclusies die daaraan worden verbonden als bedoeld in artikel 9:12, eerste lid Awb (zie ook artikel 3).

### **Artikel 2. Doel**

Het doel van deze regeling is het geven van een procedure voor de behandeling van klachten ter uitwerking van de klachtenregeling opgenomen in hoofdstuk 9 Awb.

### **Artikel 3. Klachtrecht**

1. Eenieder heeft het recht om over de wijze waarop WEEFF zich in een bepaalde aangelegenheid jegens hem of een ander heeft gedragen een klacht in te dienen.

2. Een gedraging van een medewerker van WEEFF wordt aangemerkt als een gedraging van de Klachtenregeling als beschreven in Hoofdstuk 9 Algemene Wet Bestuursrecht.

<https://wetten.overheid.nl/BWBR0005537/2022-10-01#Hoofdstuk9>

### **Artikel 4. Reikwijdte**

Deze regeling is alleen van toepassing op de behandeling van schriftelijke klachten die betrekking hebben op een gedraging jegens de klager en voldoen aan de in artikel 8 vermelde eisen.

Klachten over de inhoud van nieuwsberichten, stijl- of schrijffouten kunnen worden gericht aan de redactie van WEEFF op [studio@weeff.nl](mailto:studio@weeff.nl)

## ***Klachtenregeling STICHTING STREEKOMROEP WEST-FRIESLAND, WEEFF***

NB: onderaan dit document tref je een samenvatting van het klachtenreglement in gewone taal.

### **Artikel 5. Mondelinge klachten. Klachten over een gedraging jegens een ander dan de klager**

Onverminderd het bepaalde in artikel 4 kan een klacht mondeling of per e-mail worden ingediend. Ook kan een klacht betrekking hebben op een gedraging jegens een ander dan de klager. Deze regeling is op de behandeling van dergelijke klachten niet van toepassing. Wel dient WEEFF zorg te dragen voor een behoorlijke behandeling van dergelijke klachten.

### **Artikel 6. Klachtbehandelaar**

Klachten worden behandeld en afgedaan door:

- a. indien het een klacht over een gedraging van een medewerker betreft: de hoofdredacteur
- b. Indien het een klacht over een gedraging van een lid van het bestuur of het PBO betreft: de voorzitter van het bestuur
- c. Indien het een klacht over een gedraging van de voorzitter van het bestuur betreft: de secretaris van het bestuur

### **Artikel 7. Klachtadviesinstantie**

Het bestuur kan bij afzonderlijk besluit een persoon aanwijzen of een commissie instellen als klachtadviesinstantie bedoeld in artikel 9.14 van de Awb.

### **Artikel 8. Indienen van een klacht**

In overeenstemming met het bepaalde in artikel 9.4. Awb dient een schriftelijke klacht te voldoen aan de volgende eisen:

1. Het klaagschrift is ondertekend en bevat tenminste:
  - a. naam en adres van de indiener;
  - b. de dagtekening;
  - c. een omschrijving van de gedraging waartegen de klacht is gericht.

Een per (aangetekende) brief verzonden klacht kan worden verzonden naar Bestuur WEEFF, Vijzelstraat 38, 1601 NK Enkhuizen

Een per e-mail verzonden ondertekend klaagschrift dient te worden gedaan in pdf-formaat dient eveneens aan bovenstaande vereisten te voldoen.

De e-mail kan worden gericht aan [bestuur@weeff.nl](mailto:bestuur@weeff.nl)

### **Artikel 9. Ontvangstbevestiging**

1. WEEFF bevestigt de ontvangst van de klacht schriftelijk binnen twee weken na ontvangst.
2. Aan degene op wiens gedraging de klacht betrekking heeft wordt een afschrift van het klaagschrift met de daarbij behorende stukken toegezonden.

## ***Klachtenregeling STICHTING STREEKOMROEP WEST-FRIESLAND, WEEFF***

NB: onderaan dit document tref je een samenvatting van het klachtenreglement in gewone taal.

### **Artikel 10. Geen verplichting tot klachtbehandeling**

1. WEEFF is niet verplicht de klacht te behandelen indien deze klacht betrekking heeft op een gedraging:

- a. welke een aangelegenheid betreft inzake het algemene beleid c.q. de beleidsuitvoering van WEEFF
- b. waarover al eerder een klacht is ingediend die met inachtneming van deze klachtregeling is behandeld.
- c. die langer dan een jaar voor indiening van de klacht heeft plaatsgevonden;
- d. waartegen door de klager bezwaar gemaakt had kunnen worden of beroep kan of kon worden ingesteld.
- e. die door het instellen van een procedure aan het oordeel van een andere rechterlijke instantie dan een administratieve rechter onderworpen is, dan wel onderworpen is geweest.
- f. ter zake waarvan een opsporingsonderzoek op bevel van de officier van justitie of vervolging gaande is, dan wel indien de gedraging deel uitmaakt van de opsporing of vervolging van een strafbaar feit en ter zake van dat feit een opsporingsonderzoek op bevel van de officier van justitie of een vervolging gaande is.

2. WEEFF is voorts niet verplicht een klacht in behandeling te nemen, indien het belang van de klager dan wel het gewicht van de gedraging kennelijk onvoldoende is.

3. Van het niet in behandeling nemen van de klacht wordt de klager zo spoedig mogelijk, doch uiterlijk binnen vier weken na ontvangst van het klaagschrift schriftelijk in kennis gesteld. Deze schriftelijke kennisgeving bevat onder meer een motivering van het besluit de klacht niet in behandeling te nemen.

4. Tegen het besluit de klacht niet in behandeling te nemen kan geen bezwaar worden gemaakt of beroep worden ingesteld.

### **Artikel 11. Informele afdoening**

1. De klachtbehandelaar gaat na of de klager door middel van een informele behandeling van zijn klacht tevreden gesteld kan worden.

2. Indien naar tevredenheid van de klager aan zijn klacht is tegemoetgekomen vervalt de verplichting deze klachtregeling verder toe te passen.

3. De klachtbehandelaar bevestigt dit schriftelijk aan de klager met een korte omschrijving van de klacht en de wijze waarop de klacht is afgehandeld.

4. Een afschrift van deze bevestiging wordt verzonden aan degene op wiens gedraging de klacht betrekking heeft.

## ***Klachtenregeling STICHTING STREEKOMROEP WEST-FRIESLAND, WEEFF***

NB: onderaan dit document tref je een samenvatting van het klachtenreglement in gewone taal.

### **Artikel 12. Formele afdoening**

1. Indien is gebleken dat een informele afdoening niet mogelijk is stelt de klachtbehandelaar de klager en degene op wiens gedraging de klacht betrekking heeft in de gelegenheid te worden gehoord.
2. Van het horen kan worden afgezien indien de klager heeft verklaard geen gebruik te willen maken van het recht te worden gehoord of indien de klacht kennelijk ongegrond is.
3. Van het horen wordt een verslag gemaakt.

### **Artikel 13. Termijnen**

1. De klacht wordt binnen zes weken na ontvangst afgehandeld.
2. Als er conform het bepaalde in artikel 7 een klachtadviesinstantie is ingesteld geldt er een afhandelingstermijn van tien weken.
3. WEEFF kan de afhandeling van een klacht met ten hoogste vier weken verdagen. Hiervan wordt schriftelijk mededeling gedaan aan de klager en aan degene op wiens gedraging de klacht betrekking heeft.

### **Artikel 14. Klachtafdoening**

1. WEEFF stelt de klager en degene tegen wiens gedraging de klacht zich richt schriftelijk en gemotiveerd in kennis van de bevinding van het onderzoek en van de eventuele conclusies die zij daaraan verbindt. Een afschrift van deze kennisgeving gaat naar degene op wiens gedraging de klacht betrekking heeft.
2. Indien de conclusies van WEEFF afwijken van het advies van een conform artikel 7 van dit Reglement ingestelde klachtadviesinstantie dan worden de redenen hiervoor in de kennisgeving vermeld.

### **Artikel 15. Klachtregistratie**

WEEFF draagt zorg voor de registratie en jaarlijkse publicatie van de klachten.

**Deze regeling treedt in werking met ingang van de dag van plaatsing op de website van WEEFF.**

## ***Klachtenregeling STICHTING STREEKOMROEP WEST-FRIESLAND, WEEFF***

NB: onderaan dit document tref je een samenvatting van het klachtenreglement in gewone taal.

## **En nu in gewone taal: hoe deze klachtenprocedure in zijn werk gaat**

### **KLACHTENBRIEF**

Je schrijft een e-mail of brief waarin je zo duidelijk mogelijk je (negatieve) ervaring beschrijft. Zorg dat je de volgende zaken goed beschrijft:

- Een kort en bondige beschrijving van je klacht;
- De persoon of personen die de klacht hebben veroorzaakt;
- Je contactgegevens;
- De redelijke of passende oplossing die je in gedachten hebt om de klacht weg te nemen.

### **STUUR EEN (AANGETEKENDE) BRIEF OF E-MAIL**

Je stuurt die naar:

- Vijzelstraat 38, 1601 NK Enkhuizen
- [bestuur@weeff.nl](mailto:bestuur@weeff.nl)

### **BEVESTIGING**

Je krijgt van ons een bevestiging van ontvangst en we nemen contact met je op.

### **OPLOSSING**

Wij nemen je klacht altijd serieus en zoeken binnen een redelijke termijn naar een oplossing.