

## Artikel 1 Definities

1.1 In deze regeling wordt verstaan onder:

**'Bestuur' c.q. 'Bestuurder'**

het statutaire Bestuur van de Stichting;

**'Betrokkene'**

degene op wiens handelen of nalaten van handelen de klacht betrekking heeft;

**'Klager'**

de persoon die bij de Stichting een klacht heeft ingediend;

**'Raad van Toezicht'**

de raad van toezicht van de Stichting;

**'Stichting'**

de stichting: Stichting Ascert, met statutaire zetel in de gemeente Wageningen, ingeschreven in het handelsregister bij de Kamer van Koophandel onder nummer 09112654.

1.2 Tenzij anders blijkt of kennelijk anders is bedoeld ziet een verwijzing naar een begrip of woord in het enkelvoud ook op een verwijzing naar de meervoudsvorm van dit begrip of woord en omgekeerd.

1.3 Tenzij anders blijkt of kennelijk anders is bedoeld ziet een verwijzing naar het mannelijk geslacht ook op een verwijzing naar het vrouwelijke geslacht en omgekeerd.

## Artikel 2 Klachtrecht

2.1 Iedereen heeft het recht om over de wijze waarop een persoon werkzaam in opdracht van de Stichting zich in een bepaalde aangelegenheid jegens hem heeft gedragen, bij het Bestuur een klacht in te dienen.

2.2 Onder personen werkzaam bij de Stichting worden verstaan:

- het Bestuur van de Stichting
- een door het Bestuur benoemd directielid;
- opdrachtnemers van de Stichting werkzaam in een door de Stichting ingestelde commissie of op het secretariaat;
- overige voor de Stichting werkzame opdrachtnemers.

2.4 Een klager kan alleen een klacht indienen voor zover hij partij of belanghebbende is bij werkzaamheden van de Stichting;

2.5 Klachten die het Bestuur betreffen, worden behandeld door de RvT. Daar waar in dit reglement in dit geval gesproken wordt over Bestuur wordt de RvT bedoeld;

2.5 Klachten kunnen uitsluitend schriftelijk worden ingediend.

## Artikel 3 Klaagschrift

- 3.1 Een klaagschrift moet worden ondertekend en ten minste bevatten:
  - de naam en het adres van de indiener;
  - de dagtekening;
  - een omschrijving van de gedraging waartegen de klacht is gericht en het tijdstip van de gedraging.
- 3.2 Klaagschriften, die niet gedagtekend zijn, worden geacht gedagtekend te zijn op de dag van ontvangst.
- 3.3 Indien het klaagschrift in een vreemde taal is gesteld en een vertaling voor een goede behandeling van de klacht noodzakelijk is, dient de indiener zorg te dragen voor een vertaling.

#### **Artikel 4 Afdoening in der minne**

- 4.1 In iedere fase van de klachtbehandeling kan het Bestuur nagaan of de klager door middel van een informele afhandeling van zijn klacht tevreden gesteld kan worden.
- 4.2 Zodra het Bestuur naar tevredenheid van de klager aan diens klacht tegemoet is gekomen, vervalt de verplichting tot het verder toepassen van deze regeling. De klager ontvangt in dat geval een schriftelijke kennisgeving van de afsluiting van de procedure. Aan de betrokkene wordt een kopie van deze kennisgeving verstrekt.

#### **Artikel 5 Bijstand van klager**

- 5.1 De klager en de betrokkene kunnen zich door een gemachtigde laten bijstaan of laten vertegenwoordigen.
- 5.2 Het Bestuur kan van een gemachtigde een schriftelijke machtiging verlangen.
- 5.3 Het Bestuur kan bijstand of vertegenwoordiging door een persoon, tegen wie ernstige bezwaren bestaan, weigeren.
- 5.4 Het derde lid is niet van toepassing ten aanzien van advocaten en procureurs.

#### **Artikel 6 Ontvangstbevestiging; door- en toezending en administratie**

- 6.1 Het Bestuur bevestigt de ontvangst van het klaagschrift schriftelijk onder mededeling van de datum van ontvangst van het klaagschrift en onder toezending van een afschrift van deze regeling.
- 6.2 Het Bestuur zendt de betrokkene een afschrift van het klaagschrift en de daarbij meegezonden stukken.
- 6.3 Het Bestuur kan besluiten het klaagschrift dat niet aan de voorwaarden zoals vermeld in artikel 3 voldoet, niet te behandelen, mits de indiener in de gelegenheid is gesteld het klaagschrift binnen een door het Bestuur te stellen termijn aan te vullen.
- 6.4 Het Bestuur registreert en administreert binnengekomen klaagschriften en zorgt voor een goede voortgangscntrole.

#### **Artikel 7 Geen verplichting tot klachtbehandeling**

- 7.1 Het Bestuur is niet verplicht de klacht te behandelen indien zij betrekking heeft op een gedraging:
  - waarover door de klager reeds eerder een klacht is ingediend die met inachtneming van deze regeling is afgedaan;
  - die langer dan een jaar voor indiening van de klacht heeft plaatsgevonden;

- 7.2. Het Bestuur is niet verplicht de klacht te behandelen indien het belang van de klager dan wel het gewicht van de gedraging kennelijk onvoldoende is.
- 7.3 Van het niet in behandeling nemen van de klacht stelt het Bestuur de klager zo spoedig mogelijk doch uiterlijk binnen vier weken na ontvangst van het klaagschrift schriftelijk in kennis.

#### **Artikel 8 Gelegenheid tot horen**

- 8.1 Het Bestuur stelt de klager en de betrokkene in de gelegenheid te worden gehoord.
- 8.2 Van het horen van de klager kan worden afgezien indien de klacht kennelijk ongegrond is dan wel indien de klager heeft verklaard geen gebruik te willen maken van het recht te worden gehoord.
- 8.3 Van het horen van betrokkene kan worden afgezien indien de klacht niet in behandeling wordt genomen, indien de klacht kennelijk ongegrond is of indien betrokkene heeft verklaard geen gebruik te willen maken van het recht te worden gehoord.
- 8.4 Van het horen wordt een verslag gemaakt.

#### **Artikel 9 Behandeling en beslissing**

- 9.1 Het Bestuur handelt de klacht binnen zes weken of, -indien aan het bepaalde in artikel 11, eerste lid toepassing wordt gegeven- binnen tien weken na de ontvangst van het klaagschrift af.
- 9.2 Het Bestuur kan de behandeling voor ten hoogste drie weken verdagen. Van de verdaging wordt schriftelijk mededeling gedaan aan de klager en de betrokkene.

#### **Artikel 10 Afdoening**

- 10.1 Het Bestuur stelt de klager en de betrokkene schriftelijk en gemotiveerd in kennis van de bevindingen van het onderzoek naar de klacht alsmede van de eventuele conclusies die het daaraan verbindt.
- 10.2 Indien vervolgens nog een klacht kan worden ingediend bij een persoon of college, aangewezen om klachten over degene op wiens gedraging de klacht betrekking heeft te behandelen, wordt daarvan bij de kennisgeving melding gemaakt.

#### **Artikel 11 Klachtadviescommissie**

- 11.1 Het Bestuur kan een klachtadviescommissie met de advisering over een klacht belasten. In dat geval zijn de artikelen 12 en 13 van toepassing.
- 11.2 Degene op wiens gedraging de klacht betrekking heeft, maakt geen deel uit van de klachtadviescommissie.
- 11.3 Het Bestuur kan de klachtadviescommissie alleen algemene aanwijzingen geven.

#### **Artikel 12**

- 12.1 Zodra het Bestuur besluit de klachtadviescommissie in te schakelen deelt het Bestuur de klager en de betrokkene mee dat een klachtadviescommissie met de advisering over de klacht is belast.
- 12.2 Het horen geschiedt door de klachtadviescommissie.

- 12.3 De klachtadviescommissie beslist over de toepassing van artikel 8, tweede lid.
- 12.4 De klachtadviescommissie zendt een rapport van bevindingen, vergezeld van het advies en eventuele aanbevelingen, aan het Bestuur.
- 12.5 Het rapport bevat het verslag van het horen.

### **Artikel 13**

Indien de conclusies van het Bestuur afwijken van het advies van de klachtadviescommissie, wordt in die conclusies de reden voor die afwijking vermeld en wordt het advies meegezonden met de kennisgeving, bedoeld in artikel 10, eerste lid.

### **Artikel 14**

Indien de Klager het niet eens is met de beslissing van het Bestuur kan hij een bezwaarschrift indienen bij de voorzitter van de Raad van Toezicht van Ascert. De Raad van Toezicht toetst of het Bestuur de juiste procedure heeft gevolgd en doet binnen 4 weken uitspraak over het bezwaarschrift.

### **Artikel 15**

Het Bestuur van de Stichting draagt zorg voor registratie van de bij hem ingediende schriftelijke klachten. De geregistreerde klachten worden jaarlijks gepubliceerd.

### **Artikel 16 Slotbepaling**

In gevallen waarin deze klachtenregeling niet voorziet beslist het Bestuur met inachtneming van de wettelijke bepalingen en Statuten.

Deze klachtenregeling is op 11 december 2024 gewijzigd vastgesteld door het Bestuur vastgesteld.