



Van Sijpesteijkade 25
3521 AH Utrecht
030 - 29 26 515
info@stichtinggids.nl
www.stichtinggids.nl

Klachtenprocedure GIDS

Artikel 1. Definities

- 1.1. Klacht: In deze regeling wordt verstaan onder een klacht: een mondelinge dan wel schriftelijke reactie, waarin een natuurlijke of rechtspersoon zijn of haar ongenoegen uit over de gedragingen van en/of uitlatingen van en/of behandeling door GIDS dan wel een door GIDS ingeschakelde derde.
- 1.2. Melder: een natuurlijke of rechtspersoon, die zijn of haar ongenoegen uit

Artikel 2. Voorwaarden

- 2.1. Iedere belanghebbende of betrokkene bij een opdracht, die door GIDS wordt uitgevoerd, heeft het recht een klacht in te dienen.
- 2.2. De klacht moet worden ingediend bij de klachtencommissie van GIDS. Tot de klachtencommissie behoort een bestuurslid, een vertegenwoordiger van het personeel, en een onafhankelijk derde.
- 2.3. Een klacht bevat tenminste
 - a. Naam en adres van de melder;
 - b. de datum van de melding;
 - c. een omschrijving van de klacht: de gedragingen, uitlatingen en/of handelingen waarover geklaagd wordt;

Artikel 3 Klachtbehandeling

- 3.1. Na ontvangst van de klacht zendt GIDS de melder binnen twee weken een ontvangstbevestiging, waarin wordt gemeld binnen welke termijn de klacht wordt behandeld.
- 3.2. GIDS stelt de melder, als diegene op wie de klacht betrekking heeft in de gelegenheid binnen 20 werkdagen na de melding, de klacht mondeling toe te lichten. Hiervan wordt een verslag gemaakt, dat aan de melder wordt toegezonden.
- 3.3. De behandeling van de klacht geschiedt uiterlijk 20 werkdagen na de melding, tenzij de klacht mondeling toegelicht wordt. Dan wordt de klacht binnen 10 werkdagen na de toelichting behandeld.
- 3.4. De klacht wordt schriftelijk afgehandeld, behalve indien de klacht mondeling is ingediend en tot tevredenheid is afgehandeld. In het schrijven staat een gemotiveerde beoordeling van alle onderdelen van de klacht, alsmede van de eventuele maatregelen die naar aanleiding van de bevindingen ondernomen zijn of zullen worden.
- 3.5. Indien de klacht een door GIDS ingeschakelde derde betreft, zal de klacht doorgegeven worden aan de verantwoordelijke. De klachtenbehandeling geschiedt volgens het daar heersende reglement. GIDS zal er echter wel op toezien dat deze klacht behandeld wordt.

Artikel 4. . Geen verplichting tot afhandeling klacht

- 4.1. De klacht hoeft niet in behandeling te worden genomen indien:
 - a. het een klacht is die reeds door een andere organisatie is of wordt behandeld;
 - b. het feit waartegen geklaagd wordt, langer dan twaalf maanden voor indiening van de klacht heeft plaatsgevonden;
 - c. het een feit betreft waartegen door de melder bezwaar kan worden gemaakt of beroep kan worden ingesteld bij of tegen de opdrachtgever van GIDS. Indien hiervan sprake is zal GIDS deze doorsturen naar de verantwoordelijke organisatie;
 - d. de klacht anoniem is.
- 4.2. Van het niet in behandeling nemen van een klacht wordt de melder en/of de opdrachtgever zo spoedig mogelijk, doch uiterlijk binnen 20 werkdagen na ontvangst van de klacht door GIDS schriftelijk en gemotiveerd in kennis gesteld.

Artikel 5 Verslaglegging

GIDS draagt zorg voor een registratie van het aantal bij haar ingediende klachten, de aard van de ingediende klachten, alsmede van de naar aanleiding van de ingediende klachten getroffen maatregelen. Deze registratie zal eens per jaar aan de opdrachtgever worden gezonden.