



Klachtenregeling dienstverlening

1. Doel van de klachtenregeling

Deze klachtenregeling beschrijft hoe Stichting Inluvisie omgaat met klachten van donateurs, samenwerkingspartners en andere betrokkenen over de dienstverlening. Klachten worden gezien als een kans om te leren en de kwaliteit van de dienstverlening verder te verbeteren. Het doel van deze klachtenregeling is om klachten zorgvuldig, transparant en tijdig te behandelen. Stichting Inluvisie benadrukt dat personen die te goeder trouw een klacht indienen, op geen enkele wijze worden benadeeld.

Stichting Inluvisie vindt het belangrijk om problemen of onvrede zoveel mogelijk in een vroeg stadium bespreekbaar te maken. Wanneer dat mogelijk is, wordt eerst geprobeerd om samen tot een oplossing te komen. Als een informele oplossing niet mogelijk of wenselijk is, kan een formele klacht worden ingediend.

2. Definities

- Klacht: Iedere schriftelijke of mondelinge uiting van onvrede over de dienstverlening of het handelen van de stichting of personen die namens de stichting werkzaam zijn.
- Indiener: Degene die de klacht indient.
- Beklaagde: De persoon of personen waarop de klacht betrekking heeft.
- Klachtencommissie: de commissie die belast is met de behandeling van een klacht. Bij reguliere klachten bestaat deze commissie uit het bestuur van Stichting Inluvisie. Wanneer het bestuur of één of meer bestuursleden onderwerp zijn van de klacht, wordt een onafhankelijke ad-hoc klachtencommissie ingesteld.
- Bestuur: Het bestuur van Stichting Inluvisie.
- Ad-hoc commissie: een tijdelijk samengestelde, onafhankelijke commissie die uitsluitend wordt ingesteld voor de behandeling van een specifieke klacht waar het bestuur bij is betrokken. Na afronding van de behandeling wordt de commissie weer opgeheven.



3. Indienen van een klacht

Bij voorkeur wordt een klacht zo snel mogelijk op de volgende wijze ingediend:

- Per e-mail: info@inluvisie.nl
- Per post: Stichting Inluvisie, Heihoekscheweg 75, 5821 GH Vierlingsbeek
- Mondeling: Tijdens een gesprek met het bestuur. Hierna wordt de klacht schriftelijk vastgelegd.

De klacht dient ten minste de volgende gegevens te bevatten:

- Naam, adres en contactgegevens van de indiener.
- Een duidelijke omschrijving van de klacht.
- De datum en eventueel betrokken personen of diensten.
- De gewenste oplossing of reactie.

4. Wat gebeurt na het indienen van de klacht?

1. De indiener ontvangt binnen vijf werkdagen een ontvangstbevestiging van het bestuur.
2. Het bestuur wijst één bestuurslid aan als contactpersoon voor de procedure. Dit bestuurslid bewaakt de voortgang en onderhoudt het contact met de indiener.
3. De klacht wordt behandeld door de klachtencommissie die belast is met de behandeling van de klacht. Bij reguliere klachten bestaat deze commissie uit het bestuur van Stichting Inluvisie. Indien één of meer bestuursleden onderwerp zijn van de klacht, wordt een onafhankelijke ad-hoc commissie ingesteld.
4. De klachtencommissie kan, indien nodig, aanvullende informatie opvragen en betrokkenen horen.
5. Binnen vier weken ontvangt de indiener namens het bestuur een schriftelijke reactie. De behandeling gebeurt vertrouwelijk en onpartijdig. Beide partijen krijgen de gelegenheid om gehoord te worden. De reactie bevat:
 - Bevindingen van het onderzoek.
 - Eventuele maatregelen of verbeteracties.
 - Mogelijke vervolgstappen.
6. Indien deze termijn niet haalbaar is, wordt de indiener hierover geïnformeerd en wordt een nieuwe reactiedatum vastgesteld.



5. Externe afhandeling

Wanneer de indiener zich niet kan vinden in de uitkomst, kan worden onderzocht of mediation of een andere vorm van onafhankelijke geschilbeslechting passend is.

6. Klachtencommissie

Klachten tegen (leden van) het bestuur

Bij klachten tegen het bestuur of bestuursleden wordt een ad-hoc klachtencommissie samengesteld, bestaande uit:

- Een onafhankelijke voorzitter – van buiten de organisatie of zonder bestuurlijke betrekkingen.
- Een inhoudelijk deskundige – met kennis van het onderwerp, zonder directe betrokkenheid.
- Een belanghebbendenvertegenwoordiger – bijvoorbeeld een vertegenwoordiger van de achterban of één van de vrijwilligers. De klager mag niet zelf deze persoon voordragen.

Waar nodig wordt voor de samenstelling van de commissie gebruikgemaakt van onafhankelijke deskundigheid uit het netwerk van de Landelijke Vereniging van Vertrouwenspersonen (LVV).

Reguliere klachten

Bij klachten waarbij het bestuur niet direct betrokken is, bestaat de klachtencommissie uit het bestuur van Stichting Incluvisie.

7. Vertrouwelijkheid en bescherming

- Alle klachten worden vertrouwelijk behandeld.
- Persoonsgegevens worden verwerkt volgens de geldende privacywetgeving (AVG).
- Klachten worden zonder risico op benadeling afgehandeld.
- Anonieme klachten worden alleen behandeld als ze zwaarwegend en controleerbaar zijn.



8. Klachten als bron van verbetering

Stichting Inluvisie beschouwt klachten als een waardevolle bron van informatie. Inzichten uit klachten worden gebruikt om onze dienstverlening continu te verbeteren. Bij herhaalde of structurele signalen kunnen processen of beleid worden aangepast.

9. Registratie, evaluatie en openheid

- Alle klachten worden geregistreerd in een vertrouwelijk klachtenregister.
- Het klachtenregister is uitsluitend toegankelijk voor personen die vanuit hun functie betrokken zijn bij de behandeling van klachten.
- Cijfers en trends over klachten worden geanonimiseerd gedeeld in het jaarverslag.
- Deze werkwijze draagt bij aan transparantie en kwaliteitsverbetering.

10. Toegankelijkheid

- De klachtenregeling is beschikbaar via de website van de stichting en wordt op verzoek per e-mail of post toegestuurd.
- Op termijn wordt een standaard klachtenformulier beschikbaar gesteld.

11. Documentenbeheer

- Deze klachtenregeling is vastgesteld door het bestuur van Stichting Inluvisie op 11 juli 2026.
- Volgende evaluatie: uiterlijk 11 juli 2027.