

Klachtenreglement

Beheersparameter	Naam of waarde
Procesverantwoordelijke	Raad van bestuur (directeur-bestuurder)
Auteurs	Hanneke van Herwijnen
Titel	Klachtenreglement Stichting de Herberg Breda
Document versie	3 februari 2025, versie 2.0
Datum vaststelling	8 oktober 2019
Datum evaluatie	3 februari 2026
Relatie met andere onderwerpen of documenten	Vertrouwenscontactpersonen, Integriteitsbeleid, Gedragscode en reglement Stichting de Herberg Breda

Artikel 1

In dit reglement wordt verstaan onder:

- Stichting de Herberg Breda, gevestigd te Breda;
- de klager: degene die een klacht indient en/of diens gemachtigde;
- klacht: uiting van onvrede betreffende een handeling of gedraging van Stichting de Herberg Breda of van een onder de verantwoordelijkheid van Stichting de Herberg Breda werkzame medewerker. Klachten kunnen betrekking hebben op het functioneren en handelen van Stichting de Herberg Breda.

Artikel 2

Dit klachtenreglement kent de volgende doelstellingen:

- het recht doen aan de individuele klager;
- het bevorderen van de kwaliteit van de dienstverlening van Stichting de Herberg Breda

Artikel 3

Iedereen heeft het recht om een klacht in te dienen:

over de activiteiten van Stichting de Herberg en over de wijze waarop Stichting de Herberg of personen die werkzaam zijn onder de verantwoordelijkheid van de Stichting, (zich) in een bepaalde aangelegenheid jegens hem of haar hebben gehandeld of gedragen.

Artikel 4

Klachten kunnen op de volgende wijze worden ingediend:

- Mondeling of per telefoon (telefoonnummer: +31 645 339 684)
- Per email (info@stichtingdeherberg.nl)
- Per post: (Frankenthalerstraat 14, 4816 KA, Breda).

Artikel 5

Behandeling mondelinge klachten:

- Mondelinge en telefonische klachten worden zo mogelijk direct behandeld door de directeur-bestuurder;
- De klager wordt in de gelegenheid gesteld om zijn klacht toe te lichten. In het gesprek tracht de directeur-bestuurder met de klager tot een oplossing te komen. Wanneer

sprake is van een fout of tekortkoming van de zijde van Stichting de Herberg wordt daarvoor excuses aangeboden. Indien mogelijk maakt de directeur-bestuurder afspraken met de klager over het herstellen van de fout of tekortkoming;

- c. Bij de afsluiting van het gesprek verifieert de directeur-bestuurder of de klager tevreden is over de oplossing van de klacht. Wanneer de klager aangeeft niet of onvoldoende tevreden te zijn gesteld informeert de directeur-bestuurder de klager over de mogelijkheid om een schriftelijke klacht in te dienen bij de Raad van Toezicht.

Artikel 6

Behandeling schriftelijke klachten:

1. Een schriftelijke klacht is ondertekend en bevat ten minste:
 - a) de naam en het adres van de indiener;
 - b) de dagtekening;
 - c) een omschrijving van gedraging waartegen de klacht is gericht.
2. Stichting de Herberg bevestigt de ontvangst van de schriftelijke klacht schriftelijk en verstrekt bij deze ontvangstbevestiging tevens informatie over de verdere procedure (tijdsduur, contactpersoon);
3. De behandeling van de klacht geschiedt door de Raad van Toezicht. De Raad van Toezicht van Stichting de Herberg wordt op de hoogte gesteld van de ontvangst van een klacht.

Artikel 7

1. Stichting de Herberg is niet verplicht de klacht in behandeling te nemen als deze betrekking heeft op een handeling of gedrag:
 - a) waarover al eerder een schriftelijke klacht is ingediend en die in overeenstemming met de artikelen 6 tot en met 10 is afgehandeld;
 - b) die langer dan een half jaar geleden voor indiening van de klacht heeft plaatsvonden;
2. Stichting de Herberg is niet verplicht de klacht te behandelen als het belang van de klager of het gewicht van de handeling of 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 de schriftelijke klacht schriftelijk in kennis gesteld.

Artikel 8

1. Stichting de Herberg stelt de klager en degene op wiens gedraging de klacht betrekking heeft, in de gelegenheid mondeling een toelichting te geven.

Artikel 9

1. Stichting de Herberg handelt de klacht af binnen zes weken na ontvangst van de schriftelijke klacht.
2. Stichting de Herberg kan de afhandeling voor ten hoogste vier weken verdagen. Van de verdaging wordt schriftelijk mededeling gedaan aan de klager.

Artikel 10

Stichting de Herberg stelt de klager schriftelijk en gemotiveerd in kennis van de bevindingen van het onderzoek naar de schriftelijke klacht alsmede van de eventuele conclusies die zij daaraan verbindt. De brief wordt ondertekend door de directeur-bestuurder.