

# Klachtenregeling

## Stichting Financiële Begeleiding

### BOWIE

(Budget Ordenen Wierden en Enter)

### te Wierden

---

#### Inhoud:

|            |                                         |
|------------|-----------------------------------------|
| Artikel 1  | Definities                              |
| Artikel 2  | Klachtrecht                             |
| Artikel 3  | Klaagschrift                            |
| Artikel 4  | Afdoening in der minne                  |
| Artikel 5  | Vertegenwoordiging                      |
| Artikel 6  | Buiten behandeling laten van een klacht |
| Artikel 7  | Verweerschrift                          |
| Artikel 8  | Horen van partijen                      |
| Artikel 9  | Behandeling en uitspraak                |
| Artikel 10 | Slotbepalingen                          |

---

Deze regeling is vastgesteld in de algemene bestuursvergadering van 3 maart 2015 en gewijzigd in de algemene bestuursvergadering van 12 december 2023.

## **Artikel 1. Definities**

In deze regeling wordt verstaan onder:

- a. stichting: Stichting Financiële Begeleiding BOWIE (Budget Ordenen Wierden en Enter), gevestigd te Wierden;
- b. bestuur: de bestuursleden van de stichting, die tezamen het algemeen bestuur van de stichting vormen;
- d. vrijwilliger: de persoon die in opdracht en onder verantwoordelijkheid van de stichting werkzaamheden voor de stichting verricht als schuldhulpmaatje en/of medewerker boodschappenmand, alsmede de coördinator van deze werkzaamheden;
- d. schuldhulpmaatje: de vrijwilliger die personen c.q. huishoudens begeleidt die moeite hebben om hun financiën op orde te maken en te houden en die daarom gebruik wensen te maken van een budgetmaatje die hen daarbij helpt;
- e. coördinator schuldhulpmaatjes: de vrijwilliger die door de stichting belast is met de coördinatie van de werkzaamheden van de schuldhulpmaatjes;
- f. medewerker boodschappenmand: de vrijwilliger die op enigerlei wijze betrokken is bij het inkopen, inpakken en/of bezorgen van de boodschappen ten behoeve van de personen c.q. huishoudens die door de stichting ondersteund worden door een boodschappenmand;
- g. coördinator boodschappenmand: de vrijwilliger die door de stichting belast is met de coördinatie van de werkzaamheden van de medewerkers boodschappenmand.
- h. klager: de natuurlijke persoon die een klacht indient bij het bestuur van de stichting;
- i. verweerder: de natuurlijke persoon tegen wie een klacht bij de stichting wordt ingediend

## **Artikel 2. Klachtrecht**

1. Iedere natuurlijke persoon, niet zijnde een persoon die werkzaam is bij de stichting, en iedere rechtspersoon hebben het recht om bij het bestuur een klacht in te dienen over de wijze waarop de stichting zich in een bepaalde aangelegenheid jegens hem/haar heeft gedragen, zulks onverlet het wettelijke recht zich tot een (andere) daartoe bevoegde instantie te wenden.
2. Een gedraging van een persoon die werkzaam is bij de stichting, wordt aangemerkt als een gedraging van de stichting, voor zover deze gedraging de stichting kan worden toegerekend.
3. Onder een persoon die werkzaam is bij de stichting, worden verstaan de in artikel 1, aanhef en sub b tot en met g genoemde personen.
4. Klachten worden behandeld door het bestuur.
5. Het bestuur is verplicht een klacht te behandelen, als voldaan is aan de voorwaarden van deze regeling.

## **Artikel 3. Klaagschrift**

1. Klachten kunnen uitsluitend worden ingediend door middel van een klaagschrift.
2. Het klaagschrift dient voorzien te zijn van de handtekening van de klager en de datum van indiening c.q. verzending. Als het klaagschrift niet gedagtekend is, wordt hiervoor de datum van ontvangst bij de stichting aangehouden.
3. Het klaagschrift dient verder te bevatten:
  - a. de naam en het adres van de klager;

- b. de naam en (indien bekend) het adres van degene over wie de klacht gaat;
  - c. een omschrijving van de gedraging waarop de klacht betrekking heeft en de datum en het tijdstip van deze gedraging;
  - d. eventuele getuigenverklaringen en/of andere bewijsstukken.
4. Het klaagschrift en eventuele schriftelijke bewijsstukken dienen in de Nederlandse taal gesteld te zijn. Bewijsstukken die in een vreemde taal gesteld zijn, worden slechts geaccepteerd als deze voorzien zijn van door een beëdigde tolk opgemaakte vertaling in het Nederlands.
5. Indien de klager minderjarig is dan wel onder curatele is gesteld, moet de klacht mede worden ondertekend en ingediend door de met het gezag beklede ouder, voogd of curator.
6. De stichting bevestigt de ontvangst van het klaagschrift binnen twee weken aan de klager, onder toezending van een afschrift van deze regeling.
7. Een klaagschrift dat niet voor de stichting bestemd is wordt aan de klager teruggestuurd.
8. De stichting stuurt op dezelfde dag als in lid 6 genoemd een kopie van het klaagschrift en de daarbij meegezonden (bewijs)stukken toe aan de verweerder.

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

- 1. Het bestuur is te allen tijde bevoegd na te gaan, of de klacht tot tevredenheid van alle betrokken partijen in der minne kan worden geschikt.
- 2. Zodra de klacht in der minne is geschikt vervalt elke verplichting tot verdere toepassing van deze regeling.
- 3. De minnelijke schikking wordt schriftelijk bevestigd en door het bestuur en klager ondertekend.

#### **Artikel 5. Vertegenwoordiging**

- 1. Klager en verweerder kunnen zich door een gemachtigde laten vertegenwoordigen. Hiervoor is een schriftelijke, door de klager c.q. de verweerder ondertekende verklaring vereist.
- 2. De stichting kan vertegenwoordiging door een persoon, tegen wie overwegende bezwaren bestaan weigeren. Dit geldt niet voor advocaten.

#### **Artikel 6. Buiten behandeling laten van een klacht**

- 1. Een klaagschrift dat niet aan de voorwaarden als genoemd in artikel 3 voldoet, wordt buiten behandeling gelaten, mits de klager voordien in de gelegenheid is gesteld het klaagschrift binnen een door het bestuur te vast stellen termijn aan te vullen.
- 2. Het bestuur is niet verplicht de klacht te behandelen indien zij betrekking heeft op een gedraging:
  - a. waarover door de klager reeds eerder een klacht is ingediend die met inachtneming van deze klachtenregeling is afgedaan of
  - b. die langer dan zes maanden vóór indiening van de klacht heeft plaatsgevonden, tenzij de klager aantoont eerst korter dan zes maanden vóór de indiening omtrent de gedraging te hebben vernomen.
- 3. Het bestuur is niet verplicht een klacht te behandelen indien het belang van de klager dan wel het gewicht van de gedraging kennelijk onvoldoende is.
- 4. Van het niet in behandeling nemen van de klacht stelt het bestuur de klager uiterlijk binnen een maand na ontvangst van het klaagschrift onder opgave van redenen schriftelijk in kennis.

## **Artikel 7. Verweerschrift**

1. Tegelijk met de toezending van een afschrift van het klaagschrift aan verweerder stelt het bestuur de verweerder schriftelijk in de gelegenheid om binnen veertien dagen een verweerschrift in te dienen.
2. Een verweerschrift dient voorzien te zijn van de handtekening van de verweerder en tenminste te bevatten:
  - a. de naam en de woonplaats(keuze) van verweerder;
  - b. de dagtekening;
  - c. de feiten en omstandigheden waarop verweerder zich in zijn verweer baseert;
  - d. eventuele getuigenverklaringen en/of andere bewijsstukken.
3. Een verweerschrift dat niet gedagtekend is, wordt geacht gedagtekend te zijn op de dag van ontvangst door de stichting.
4. Het verweerschrift en eventuele schriftelijke bewijsstukken dienen in de Nederlandse taal gesteld te zijn. Bewijsstukken die in een vreemde taal gesteld zijn, worden slechts geaccepteerd als deze voorzien zijn van door een beëdigde tolk opgemaakte vertaling in het Nederlands.
5. Het bestuur bevestigt de ontvangst van het verweerschrift schriftelijk binnen twee weken aan de verweerder.
6. Het bestuur zendt op dezelfde dag als in lid 5 genoemd een kopie van het verweerschrift en de eventueel daarbij meegezonden bewijsstukken toe aan de klager.

## **Artikel 8. Horen van partijen**

1. Het bestuur stelt de klager en de verweerder in de gelegenheid gehoord te worden. Het roept partijen daartoe schriftelijk op, onder vermelding van de plaats, de datum en de tijd van de hoorzitting.
2. Partijen kunnen afstand doen van het recht gehoord te worden. Dat moet voor de datum van de hoorzitting schriftelijk aan het bestuur worden meegedeeld.
3. Het horen van partijen vindt plaats door een afvaardiging van 3 leden uit het bestuur. Deze afvaardiging brengt verslag over het besprokene uit aan het bestuur.
4. Van de hoorzitting wordt een verslag gemaakt.

## **Artikel 9. Behandeling en uitspraak**

1. Het bestuur handelt de klacht af binnen vier weken na het horen van partijen. Indien geen hoorzitting heeft plaatsgevonden, omdat partijen niet gehoord wilden worden, wordt de klacht afgehandeld binnen vier weken na de datum waarop de hoorzitting zou hebben plaatsgevonden.
2. Het bestuur kan de afhandeling voor ten hoogste vier weken verdagen. Partijen worden hiervan schriftelijk op de hoogte gesteld.
3. Wanneer de klacht een lid van het bestuur betreft, neemt dit bestuurslid geen deel aan de behandeling van de klacht.
4. Het bestuur spreekt schriftelijk uit of de klacht gegrond of ongegrond is en vermeldt daarbij de gronden waarop de uitspraak gebaseerd is.
5. Het bestuur doet geen uitspraken over aansprakelijkheid en /of schadevergoedingen.
6. De uitspraak wordt alleen aan de klager en de verweerder toegezonden.

7. Het bestuur heeft geheimhoudingsplicht.

#### **Artikel 10. Slotbepalingen**

1. Deze regeling kan worden aangehaald als 'Klachtenregeling Stichting BOWIE'.
2. Deze klachtenregeling wordt op verzoek toegezonden.
3. De stichting vermeldt deze klachtenregeling op haar website.
4. Deze klachtenregeling is op 3 maart 2015 in werking getreden en op 12 december 2023 geactualiseerd. Ze is van toepassing op alle na laatstgenoemde datum ingediende klachten.
5. Klachten kunnen worden gericht aan de secretaris van de stichting, per adres Kamillelaan 1 te 7641CV Wierden.