



Stichting LETS Utrecht e.o.

# **Klachtenreglement**

## Artikel I. Begripsbepaling

Dit reglement verstaat onder

- a. *LETS*  
De stichting LETS Utrecht e.o., Het Sterrenstelsel;
- b. *Deelnemer*  
Deelnemers aan de activiteiten van LETS, mits verschuldigde deelnemersbijdragen zijn betaald;
- c. *LETShelp*  
Deelnemers die activiteiten ondernemen die noodzakelijk zijn voor het reilen en zeilen van LETS en die door het bestuur als zodanig worden erkend;
- d. *Sterlijn*  
De door het bestuur van LETS aangewezen deelnemer of het bestuurslid die binnengekomen klachten behandelt. De behandeling van de klacht is er op gericht een bevredigende oplossing te vinden voor de problemen tussen klager en degene waarover geklaagd wordt;
- e. *Klachtencommissie*  
De door het bestuur van LETS aangewezen personen, maximaal drie, die gezamenlijk een commissie vormen met als doel het afhandelen van klachten. De klachtencommissie brengt een bindend advies uit;
- f. *Klager*  
Iedere deelnemer die een klacht ingevolge dit reglement heeft ingediend;
- g. *Klacht*  
Een van een klager of diens gemachtigde (deelnemer) afkomstig schriftelijk stuk, waaruit blijkt dat de klager zich niet kan verenigen met een besluit, bejegening, behandeling, dan wel nalaten van een handeling, door een andere deelnemer, LETS of LETShelp, waardoor de klager geacht kan worden rechtstreeks in zijn belang te zijn getroffen.  
Van iedere klacht zal in eerste instantie door de klachtenbemiddelaar en in tweede instantie door de klachtencommissie worden vastgesteld of de klacht gegrond dan wel ongegrond is;
- h. *Fout*  
Iedere volgens de klager niet correcte verwerking van opgegeven gegevens aan de Sterrenadministratie, deelnemersadministratie of advertentieadministratie.

## Artikel 2. Eindverantwoordelijkheid

- a. Het bestuur van LETS is eindverantwoordelijk voor een correcte en adequate behandeling van klachten.
- b. Het bestuur van LETS heeft een aantal bevoegdheden gedelegeerd aan de klachtenbehandelaar. De klachtenbehandelaar heeft de bevoegdheid maatregelen te nemen of voor te stellen, teneinde overeenstemming te bewerkstelligen tussen klager en degene waarover geklaagd wordt.

## Artikel 3. Klachten indienen of administratieve fouten melden

- a. Deelnemers van LETS moeten klachten in eerste instantie melden via de Sterlijn of schriftelijk aan het bestuur van LETS. De door het bestuur benoemde klachtenbehandelaar neemt de klacht in behandeling. De behandeling van de klacht is erop gericht een voor beide partijen (klager en degene waarover geklaagd wordt) bevredigende oplossing te vinden.
- b. Administratieve fouten en dergelijke kunnen worden gemeld, bij voorkeur schriftelijk, bij de coördinator van de administratie, zoals vermeld in *Sterrenstof*.

## Artikel 4. Klachtenafhandeling en herstel van fouten

- a. De klachtenbehandelaar meldt de wijze waarop de klacht is afgehandeld aan de klager en degene waarover geklaagd wordt. Indien dit tot tevredenheid van de klager en de degene waarover geklaagd wordt is gebeurd, is de klacht afgehandeld.
- b. Een klacht c.q. fout moet binnen vier weken worden afgehandeld door de klachtenbehandelaar c.q. de coördinator van de administratie. De kosten voor het afhandelen van de klacht of het herstellen van de fout komen voor rekening van LETS.

## Artikel 5. Registratie van klachten en fouten

- a. Zowel de klachtenbehandelaar als de coördinator van de administratie zijn verplicht een register bij te houden waarin wordt opgenomen:
  - i. de aard van de klacht of fout,
  - ii. het aantal klachten of fouten dat werd gemeld, inclusief meldingsdatum,

- iii. de wijze waarop de klacht of fout is afgehandeld, inclusief afhandelingsdatum,
- iv. de wijze waarop de klacht of fout is ontstaan en
- v. de kosten voor LETS.
- vi. De klachtenbehandelaar en de coördinator van de administratie zijn verplicht elk kwartaal het bijgehouden register aan het bestuur van LETS te doen toekomen.

#### **Artikel 6. Voorlegging klacht aan de klachtencommissie**

- a. Indien de klager of degene waarover geklaagd wordt niet tevreden is met de afhandeling van de klacht of fout, of wanneer de afhandelingstermijn van vier weken wordt overschreden, kan de klacht officieel en schriftelijk worden ingediend bij de klachtencommissie door de klager (of diens gemachtigde) of de degene waarover geklaagd wordt (of diens gemachtigde). De gemachtigde moet deelnemer zijn van LETS.
- b. Indien de klachtenbehandelaar een klacht ontvangt van ernstige aard, zoals in geval van discriminatie of ongewenste intimiteiten, kan hij of zij besluiten de klacht voor behandeling in te dienen bij de klachtencommissie.
- c. Een klacht kan alleen worden ingediend wanneer is gebleken dat een telefonische melding bij de Sterlijn niet tot oplossing van de klacht heeft geleid.
- d. Een klacht moet binnen zes maanden na het melden van de klacht bij de Sterlijn worden ingediend bij de klachtencommissie.

#### **Artikel 7. Ontvangst van een klacht**

- a. Klager krijgt binnen twee weken na ontvangst van de klacht van of namens de klachtencommissie een schriftelijke bevestiging dat de klacht is ontvangen en de datum waarop de klacht wordt afgehandeld.

#### **Artikel 8. Ontvankelijkheid**

- a. De klachtencommissie neemt geen klachten in behandeling indien niet is voldaan aan het bepaalde in artikel 6.
- b. De klachtencommissie neemt geen klachten in behandeling indien deze nog niet in behandeling zijn geweest bij de klachtenbehandelaar.

## Artikel 9. Taak van de klachtencommissie

- a. De klachtencommissie behandelt ingekomen klachten als bedoeld in artikel 6 en geeft hierover een met redenen omkleed en bindend advies aan de klager en het bestuur van LETS.

## Artikel 10. Voorbereiding van de vergadering van de klachtencommissie

- a. Het bestuur van LETS wordt door de klachtencommissie binnen twee weken na ontvangst van de klacht geïnformeerd over de klacht en de datum van behandeling door de klachtencommissie.
- b. De deelnemer waarover wordt geklaagd, wordt door de klachtencommissie binnen twee weken na ontvangst van de klacht geïnformeerd over de inhoud van de klacht en de datum van behandeling van de klachtencommissie.
- c. Als de klachtencommissie van oordeel is dat mondelinge behandeling kan bijdragen aan een betere advisering om de klacht op te lossen, zal de klachtencommissie de klager en de deelnemer waarover wordt geklaagd tenminste twee weken voor de vergaderdatum uitnodigen.
- d. Indien de klacht gaat over LETShelp zal ook het bestuur van LETS worden uitgenodigd voor de mondelinge behandeling van de klacht. De klachtencommissie zal de uitnodiging voor het bijwonen van de vergadering tenminste twee weken voor de vergadering schriftelijk doen.
- e. Klager kan zich door een gemachtigde laten vertegenwoordigen dan wel zich door een deskundige laten bijstaan. Klager draagt zelf zorg voor oproeping van zijn gemachtigde of deskundige. Indien de klager niet zelf verschijnt, dient zijn gemachtigde een door klager ondertekende machtiging aan de klachtencommissie te overleggen.

## Artikel 11. De vergadering

- a. De vergadering waarin de klachtencommissie de klacht behandelt is niet openbaar.
- b. De klachtencommissie past hoor en wederhoor toe.
- c. Als de klager, zijn gemachtigde of deskundige, degene waarover geklaagd wordt of het bestuur van LETS zijn uitgenodigd om ter vergadering van de klachtencommissie aanwezig te zijn, worden zij in de gelegenheid gesteld hun standpunten toe te lichten.

- d. De klachtencommissie kan een nader onderzoek instellen naar de feiten die zijn voor haar advisering relevant acht. Iedere deelnemer van LETS, inclusief bestuur en LETShelp, is naar maatstaven van redelijkheid gehouden hieraan medewerking te verlenen.
- e. Als de klachtencommissie een nader onderzoek wenselijk acht, kan zij besluiten de behandeling van de klacht op een nader tijdstip voort te zetten.

#### **Artikel 12. Waarborgen van de privacy van klager en derden**

- a. Klager, degene waarover geklaagd wordt en LETS hebben geen recht op kopieën of inzage van stukken wanneer deze privacygevoelige gegevens van derden bevatten. De voorzitter van de klachtencommissie stelt vast welke stukken en gegevens privacygevoelig zijn.
- b. De leden van de klachtencommissie zijn verplicht tot geheimhouding van alle stukken en mondelinge informatie, inclusief privacygevoelige gegevens, waarvan zij in het kader van de behandeling van de klacht kennis hebben genomen.
- c. Alleen leden van de klachtencommissie hebben toegang tot de privacygevoelige gegevens in de dossiers van de klachtencommissie.

#### **Artikel 13. Beraadslaging en advies**

- a. De klachtencommissie verzendt binnen twee maanden nadat de klacht is ontvangen haar advies aan klager, degene waarover geklaagd wordt en LETS. Zij kan deze termijn zo nodig twee maal verlengen met telkens twee maanden.
- b. De beraadslagingen van de klachtencommissie zijn besloten. De klachtencommissie baseert haar advies op de ingebrachte stukken en op de tijdens de vergadering naar voren gebrachte informatie en indien dit is uitgevoerd, op nader onderzoek.
- c. De klachtencommissie geeft in haar advies gemotiveerd aan of de klager is getroffen en op welke wijze de klacht tussen klager en degene waarover geklaagd wordt, moet worden afgehandeld.
- d. Het advies van de klachtencommissie is bindend en de voorgestelde wijze van afhandeling van de klacht moet door alle betrokkenen worden gevolgd.

#### Artikel 14. Instelling, beëdiging, samenstelling en benoeming van de klachtencommissie

- a. De klachtencommissie bestaat uit maximaal drie leden. Zij worden benoemd en ontslagen door het bestuur van LETS.
- b. Het bestuur van LETS benoemt:
  - i. een lid op voordracht van de Raad van Toezicht;
  - ii. een lid op voordracht van het bestuur van LETS;
  - iii. de voorzitter op voordracht van beide andere leden van de klachtencommissie. Van deze voorzitter zal slechts om zwaarwegende redenen en in overleg met de Raad van Toezicht worden afgeweken.
- c. Tot lid van de klachtencommissie kunnen alleen deelnemers van LETS worden benoemd.
- d. De leden van de klachtencommissie worden voor een periode van twee jaar benoemd. Deze periode wordt automatisch verlengd met telkens één jaar, tenzij het deelnemerschap aan LETS eerder wordt beëindigd.
- e. Binnen drie maanden zal in een tussentijds opgevallende plaats moeten worden voorzien.

#### Artikel 15. Werkwijze en plichten van de klachtencommissie

- a. De klachtencommissie vergadert tenminste twee maal per jaar en voorts zo vaak als dit in verband met de afhandeling van de klachten noodzakelijk is.
- b. Vergaderingen kunnen uitsluitend plaatsvinden indien de klachtencommissie voltallig aanwezig is.
- c. De klachtencommissie stelt een bindend advies vast bij meerderheid van stemmen.
- d. De klachtencommissie houdt een register bij van ontvangen klachten en de aard daarvan.
- e. De klachtencommissie brengt jaarlijks, binnen drie maanden na het verstrijken van het jaar, verslag uit van haar werkzaamheden aan het bestuur van LETS. Het bestuur van LETS zorgt voor publicatie in *Sterrenstof*, het tweemaandelijks periodiek van LETS.
- f. In alle gevallen waarin dit reglement niet voorziet, beslist de klachtencommissie.

