

Klachtenreglement De Stichting Apollos

1) Algemeen

Dit klachtenreglement is opgesteld door de Stichting Apollos en is bedoeld voor alle vrijwilligers, donateurs, giftgevers, deelnemers aan trainingen en cursussen en andere doelgroepen van de Stichting Apollos.

Dit klachtenreglement kent de volgende doelstellingen:

- a. het in redelijkheid recht doen aan de individuele klager;
- b. het bevorderen van de kwaliteit van de dienstverlening door de Stichting Apollos.

Dit klachtenreglement bevat bepalingen over de wijze waarop de klachten, die tegen één of meer vrijwilligers en/of werkenden en/of de Stichting Apollos worden ingediend, worden afgehandeld.

2) Definities

In dit reglement wordt verstaan onder:

- a) **de Stichting Apollos**: Stichting Apollos, statutair gevestigd te Amersfoort en ingeschreven bij de Kamer van Koophandel onder nummer 41190107 en RSIN 815530262. Handelsnaam Stichting Apollos Toerusting voor Leiders. Bezoekadres te Veenendaal;
- a) **bestuur**: het statutaire bestuur van **de Stichting Apollos**, bestaande uit tenminste 3 onafhankelijke natuurlijke personen;
- b) **directie**: de statutaire directie van **de Stichting Apollos**, bestaande uit minimaal 1 en uit ten hoogste 3 natuurlijke personen;
- c) **klacht**: een uiting van ongenoegen of onvrede over de wijze waarop de **klager** is behandeld door één of meer **vrijwilligers** en/of werkenden van **de Stichting Apollos**, dan wel door **de Stichting Apollos** als zodanig. Het ongenoegen kan betrekking hebben op handelingen en/of beslissingen of op het nalaten daarvan ten aanzien van de klager en op het gevoerde beleid en de uitvoering daarvan;
- d) **klager**: een natuurlijk persoon of rechtspersoon die een klacht indient bij **de Stichting Apollos** eventueel vertegenwoordigd door een schriftelijk gemachtigde of een wettelijk vertegenwoordiger;
- e) **klachtencommissie**: de door het **bestuur** van **de Stichting Apollos** ingestelde commissie, die de **klachten** behandelt en de afhandeling ervan ook rapporteert aan het **bestuur**.
- f) **vrijwilliger**: een persoon die als vrijwilliger is verbonden aan **de Stichting Apollos** en in die hoedanigheid werkzaamheden voor **de Stichting Apollos** verricht;
- g) **donateur**: degene die geregistreerd staat in de donateursadministratie van **de Stichting Apollos** als natuurlijk persoon of degene die optreedt als officieel vertegenwoordiger van een rechtspersoon die geregistreerd staat in de donateursadministratie van **de Stichting Apollos**;

3) Indiening van een klacht

Een **klager** kan op de volgende manieren een klacht indienen bij **de Stichting Apollos**:

- a) schriftelijk gericht aan de **klachtencommissie** van **de Stichting Apollos**, postadres: Mahlerstraat 4 3335 AD Zwijndrecht en o.v.v. 'klacht';
- b) per e-mail: wim.evers@gmail.com en o.v.v. 'klacht'
- c) via het contactformulier: op de website van **de Stichting Apollos** en o.v.v. 'klacht': <http://apollos.nl/contact/>

Een **klager** dient bij het indienen van de klacht tenminste de navolgende gegevens kenbaar te maken:

- (a) naam, adres en woonplaats van de **klager**;
- (b) de aard en een zo duidelijk mogelijke omschrijving van de **klacht**.

Bij voorkeur wordt ook een e-mailadres kenbaar gemaakt door de **klager**.

Een **klacht** waarbij de gegevens zoals hier genoemd sub a) en b) niet vermeld worden of niet compleet zijn, wordt niet in behandeling genomen door **de Stichting Apollos**. Indien redelijkerwijs mogelijk, zal **de Stichting Apollos** de **klager** binnen vijf werkdagen nadat de **klacht** is ingediend, informeren dat de klacht niet in behandeling kan worden genomen omdat de gegevens niet compleet zijn.

Een **klager** kan een **klacht** indienen tot 1 jaar na het plaats vinden van het feit of de gebeurtenis waarover wordt geklaagd. Aan het indienen van een klacht zijn geen kosten verbonden.

Met het indienen van een **klacht** aanvaardt de **klager** de inhoud van dit Klachtenreglement.

4) Behandeling van een klacht

De **klager** ontvangt - indien redelijkerwijs mogelijk - binnen vijf werkdagen nadat de **klacht** bij **de Stichting Apollos** is ingediend van **de Stichting Apollos** schriftelijk - daaronder begrepen per e-mail - een ontvangstbevestiging van de **klacht**, waarin het referentienummer waaronder de **klacht** is geregistreerd, wordt vermeld.

de Stichting Apollos kan ter beoordeling en/of afwikkeling van de **klacht** de **klager** of derden om nadere informatie verzoeken.

De Stichting Apollos heeft de intentie de **klacht** binnen 21 dagen nadat deze is ingediend, op een van de in sub 3) genoemde wijzen, af te handelen en de **klager** daarover schriftelijk - waaronder begrepen per e-mail - te berichten.

Indien de **klacht** echter niet binnen 21 dagen kan worden afgehandeld, doet **de Stichting Apollos** daarvan met redenen omkleed schriftelijk - waaronder begrepen per e-mail - mededeling aan de **klager** onder vermelding van de nadere termijn waarbinnen **de Stichting Apollos** de **klacht** zal behandelen. **de Stichting Apollos** zal de **klager** vervolgens schriftelijk - waaronder begrepen per e-mail - binnen de nader bepaalde termijn berichten omtrent de wijze waarop de **klacht** wordt afgehandeld.

5) Beëindiging van de behandeling van een klacht

Een klacht die op een van de sub 3) genoemde wijzen is ingediend eindigt indien:

- a) de **klager** de **klacht** intrekt;
- b) na bemiddeling en/of na overleg met de **klager** blijkt dat bij de **klager** geen behoefte meer bestaat aan verdere behandeling van de **klacht**;
- c) **de Stichting Apollos** de klacht heeft afgehandeld zoals vermeld sub 4);
- d) van het niet verder behandelen van een **klacht** wordt, onder vermelding van redenen, schriftelijk - waaronder begrepen per e-mail - mededeling gedaan aan de **klager**.

Tegen de uitspraak van de **klachtencommissie** kan geen beroep worden ingesteld bij **de Stichting Apollos**.

6) Overige bepalingen

- a) **de Stichting Apollos** kan van elke ingediende klacht bij **de Stichting Apollos** een dossier

aanleggen. De **klachtencommissie** en de **directie** hebben te allen tijde toegang tot dit dossier.

b) Iedereen die volgens dit klachtenreglement betrokken is bij een klacht en de behandeling daarvan, als omschreven sub 4), zal deze klacht en informatie verkregen in verband met de klacht geheim houden voor zover het kennelijk vertrouwelijke gegevens betreft.

c) de behandeling van een klacht door **de Stichting Apollos** kan nimmer een erkenning van aansprakelijkheid van **de Stichting Apollos** inhouden.

d) een lid van de **klachtencommissie** dient zich terug te trekken, indien zijn onpartijdigheid niet is gewaarborgd. De plaatsvervanger neemt de behandeling van de klacht over.

e) In alle gevallen waarin dit klachtenreglement niet voorziet, beslist de **directie**.

7) Vaststelling en wijziging van het klachtenreglement

Dit klachtenreglement wordt vastgesteld en kan worden gewijzigd door het **bestuur**.

Dit klachtenreglement is vastgesteld op 1-2-2017.