



Klachtenprocedure

| | |
|----------------|--------------|
| Ref | TV-BW/021-1 |
| Datum | 6 april 2023 |
| Contactpersoon | C.F. Court |

In deze klachtenregeling is vastgelegd hoe belanghebbenden een klacht kunnen indienen bij het Bestuur van Transvisie en hoe deze klacht wordt afgehandeld.

Artikel 1: Definities

1. **Aangeklaagde:** degene waartegen de klacht zich richt, of de vrijwilliger die verantwoordelijk was voor de gebeurtenis waar de klacht over gaat.
2. **Bestuur:** het Bestuur van Transvisie.
3. **Klacht:** schriftelijke melding van ongenoegen over een activiteit, dienst of iets anders waarvoor Transvisie verantwoordelijk is.
4. **Klager:** degene die de klacht indient, met de bedoeling het bestuur van Transvisie daarover een uitspraak te laten doen.
5. **Klant:** de term 'klant' wordt hier gebruikt als samenvattende term voor bezoekers van groepen, aanvragers individuele gesprekken, vragenstellers aan het informatiepunt, donateurs, iemand die een product of dienst afneemt en iedereen die contact zoekt met Transvisie.
6. **Klachtenregeling:** deze klachtenregeling van Transvisie ten behoeve van het afhandelen van klachten van vrijwilligers of klanten van Transvisie.
7. **Transvisie:** Stichting Transvisie, centrum voor genderdiversiteit, h.o.d.n. Transvisie, ingeschreven bij de Kamer van Koophandel onder nummer 34388374 en gevestigd aan de Niasstraat 1 te Utrecht.
8. **Vrijwilliger:** iemand die bij Transvisie op vrijwillige basis werkzaamheden uitvoert. En alle personen of organisaties die in opdracht werken van Transvisie.

Artikel 2: Klachtenrecht

1. Wie kan een klacht indienen?
Iedere klant of vrijwilliger van Transvisie heeft het recht een klacht in te dienen bij Transvisie.
2. Waarover kan je een klacht indienen?
Je kunt een klacht indienen over een activiteit, dienst of iets anders waarvoor Transvisie verantwoordelijk is. De klacht moet betrekking hebben op zaken waarbij je persoonlijk belang hebt.

Artikel 3: Behoorlijke behandeling

1. Het bestuur behandelt alle klachten.
2. Als een klacht gaat over het bestuur of een bestuurslid, stelt het bestuur een ad hoc klachtenfunctionaris aan om die klacht te behandelen. De klachtenfunctionaris doet in plaats van het bestuur wat deze klachtenregeling zegt dat het bestuur moet doen. Het bestuur is verplicht om de conclusie van de klachtenfunctionaris over te nemen.
3. Het bestuur zorgt voor een correcte behandeling van ingediende klachten. Het bestuur onderzoekt de relevante feiten en omstandigheden zorgvuldig.
4. Het bestuur houdt rekening met de belangen van de klager en de aangeklaagde bij de beantwoording van een klacht.

5. De klager en de aangeklaagde kunnen zich laten bijstaan door een deskundige of een vertrouwenspersoon. De eventuele kosten hiervan komen voor rekening van diegene die zich laat bijstaan.
6. Het bestuur kan zich laten adviseren door deskundigen.
7. Iedereen die betrokken is bij de behandeling van de klacht is verplicht tot geheimhouding.
8. Het bestuur houdt tijdens de behandeling van de klacht een dossier bij. Dit dossier is uitsluitend toegankelijk voor het bestuur.
9. Na de uitspraak wordt het dossier minstens 3 jaar bewaard voor de volgende doelen:
 10. - verslaggeving en verantwoording;
 11. - documentatie voor geval van recidive van de aangeklaagde;
-documentatie in geval van een nieuwe klacht door de klager;
10. Het bestuur stelt de klager van alle relevante beslissingen op de hoogte.
11. Het bestuur stelt de aangeklaagde van alle relevante beslissingen op de hoogte.
12. In gevallen waarin deze klachtenregeling niet voorziet, beslist het bestuur.

Artikel 4: Indienen van een klacht

1. Hoe kan je een klacht indienen?
 - Mail het bestuur op bestuur@transvisie.nl
 - Gebruik het contactformulier op de site <https://www.transvisie.nl/contact/> en zet in de onderwerpregel 'klacht over Transvisie'.
2. Heb je geen klacht, maar vragen, opmerkingen of suggesties?
 - Mail naar info@transvisie.nl
 - Gebruik het contactformulier op de site <https://www.transvisie.nl/contact/>
3. Welke informatie moet in de klacht vermeld worden?

De klacht bevat ten minste:

- de naam, telefoonnummer en e-mailadres van de klager;
- een omschrijving van de klacht.

4. Klacht in andere taal dan Nederlands of Engels

Als de klacht niet in het Nederlands is opgesteld en een vertaling voor een goede behandeling van de klacht noodzakelijk is, zorgt de klager voor een vertaling.

Artikel 5: Klachtenregistratie

Het bestuur legt van elke klacht een dossier aan. De volgende gegevens worden genoteerd:

1. De datum waarop de klacht binnenkomt.
2. Naam, e-mailadres en telefoonnummer van de klager. Bij voorkeur ook adresgegevens.
3. De relatie tussen klager en Transvisie.
4. Omschrijving van de klacht.
5. Klacht zoals op schrift gesteld door klager en eventuele bijbehorende documentatie.
6. Welk bestuurslid contactpersoon is en de afhandeling verzorgt.
7. Gespreksverslagen en relevante correspondentie.
8. Besluitvorming.
9. Conclusie en datum waarop de klacht is afgehandeld.

Artikel 6: Welke klachten worden niet in behandeling genomen?

1. Klachten waarbij onvoldoende persoons- en contactgegevens van de klager bekend zijn.
2. Klachten over zaken waarover eerder een klacht is ingediend.
3. Klachten over zaken die langer dan één jaar vóór indiening van de klacht hebben plaatsgevonden; Uitzondering op deze regel betreft klachten die gaan over ongewenst (sexueel) grensoverschrijdend gedrag. Hier geldt geen verjaringstermijn voor.
4. De klager of de inhoud van de klacht voldoet niet aan de criteria uit artikel 2
5. De klager gaat niet akkoord met afhandeling conform de klachtenregeling.
6. De inhoud van de klacht is in behandeling bij de burgerlijke rechter of maakt deel uit van een strafrechtelijk onderzoek.
7. De klager heeft de klacht ingetrokken door schriftelijk bericht.

Artikel 7: Werkwijze

1. Klager krijgt een ontvangstbevestiging binnen uiterlijk 10 werkdagen.
2. Bij de ontvangstbevestiging wordt vermeld:
 - a. de afhandelingstermijn;
 - b. de verdere procedure, waaronder het principe van hoor en wederhoor;
 - c. de contactpersoon;
 - d. de mogelijkheid te worden gehoord of daarvan af te zien.
3. Bestuur besluit of een klacht in behandeling wordt genomen en wijst een verantwoordelijk bestuurslid aan.
4. Als de klacht niet in behandeling wordt genomen, meldt het bestuur dit zo spoedig mogelijk maar uiterlijk binnen vier weken na ontvangst van de klacht aan de klager.
5. Klager krijgt de gelegenheid mondeling en/of schriftelijk een toelichting te geven over de klacht. Er wordt een gespreksverslag gemaakt. Klager krijgt de mogelijkheid tot rectificatie van feitelijke onjuistheden in dit verslag.
6. Het bestuur meldt de klacht aan aangeklaagde. Aangeklaagde wordt verzocht geen contact op te nemen met de klager. Aangeklaagde krijgt de mogelijkheid zich te verweren. Er wordt een gespreksverslag gemaakt. Aangeklaagde krijgt de mogelijkheid tot rectificatie van feitelijke onjuistheden in dit verslag.

7. Bestuur kan informatie inwinnen door inzage in alle voor de behandeling van de klacht relevante documenten.
8. Bestuur kan iedereen die betrokken is bij de klacht verzoeken inlichtingen te verstrekken over hetgeen waarover is geklaagd.

Artikel 8: Afhandeling

1. Een schriftelijke samenvatting van de bevindingen wordt besproken in het bestuur.
2. Bestuur vormt zich een oordeel en legt dit besluit schriftelijk vast.
3. Bestuur stuurt klager en aangeklaagde een schriftelijk en gemotiveerd besluit.
4. De klager en de aangeklaagde worden in de gelegenheid gesteld tot het geven van een reactie.
5. Deze eventuele reactie wordt besproken in het bestuur. Als dit leidt tot een ander besluit, informeert het bestuur klager en aangeklaagde hierover.
6. Daarna is de klacht afgehandeld.
7. Als een klacht ongegrond blijkt te zijn, voorziet het bestuur in overleg met de aangeklaagde zo nodig in een passende rehabilitatie.
8. Transvisie handelt de klacht af binnen 6 weken na ontvangst. Als deze termijn niet haalbaar blijkt dan wordt de klager hierover schriftelijk bericht met vermelding van de reden van de vertraging en de termijn waarbinnen wel zal worden gereageerd.

Artikel 9: Evaluatie

1. Eens per jaar maakt het bestuur een overzicht van de aard en de omvang van de ontvangen klachten.
2. Voor zover nodig neemt het bestuur maatregelen om nieuwe klachten te voorkomen.

Artikel 10: Vaststelling en wijziging klachtenregeling

1. De klachtenregeling wordt vastgesteld door het bestuur.
2. Het bestuur maakt klachtenregeling binnen Transvisie bekend.
3. Vastgesteld door het bestuur 6 april 2023
4. Revisie over 4 jaar (oktober 2025)