# Klachtenregeling Stichting Moedercentrum Roermond (Maximina)

## Artikel 1 Begripsbepalingen

Dit reglement verstaat onder:
*Beklaagde*: degene tegen wie een klacht is ingediend
*Bestuur*: het bestuur van Stichting Moedercentrum Roermond
*Klacht:* iedere afkeuring die schriftelijk wordt gedaan door of namens klager over handelingen van het bestuur, de beroepskrachtenof de vrijwilligers van Stichting Moedercentrum Roermond.
*Klachtencommissie*: de commissie die door het bestuur van
Stichting Moedercentrum Roermond is benoemd om de klachten te behandelen.
*Klager*: degene die of namens wie een klacht wordt ingediend.
*Secretariaat*: het secretariaat van de klachtencommissie, per adres Donderbergweg 34, 6043 JH Roermond, email klacht@maximina.nl

## Artikel 2 Bevoegdheid klachtencommissie

De klachtencommissie is bevoegd klachten te behandelen die gaan over handelingen van het bestuur, de beroepskrachten of de vrijwilligers van Stichting Moedercentrum Roermond.

## Artikel 3 Samenstelling Commissie

De Commissie bestaat uit één onafhankelijk voorzitter en twee leden die worden benoemd door het bestuur voor een termijn van 3 jaar met de mogelijkheid tot herbenoeming voor maximaal 2 periodes van 3 jaar.

## Artikel 4 Indienen klacht

Klager is verplicht een klacht eerst schriftelijk in te dienen bij het bestuur. Het bestuur probeert de klacht eerst zelf op een goede manier op te lossen.
Als de klager vindt dat de afhandeling van de klacht door het bestuur niet tot een goede oplossing komt, dan kan klager vervolgens een klacht indienen bij de klachtencommissie. Een klacht wordt per post of per mail bij het secretariaat van de klachtencommissie ingediend.

Nadat het bestuur de klacht heeft behandeld en de klager toch de klachtencommissie wil inschakelen, dan heeft de klager vervolgens zes weken de tijd om de klacht schriftelijk in te dienen bij de klachtencommissie.
In de brief moet staan:

a. de naam en het adres van klager;
b. de naam van degene over wie geklaagd wordt;
c. een omschrijving van de klacht en de feiten en omstandigheden, zoals die zich volgens klager hebben voorgedaan;
d. de dagtekening(datum) en ondertekening door klager;
e. als bijlage(s) de schriftelijke stukken (kopieën) die met de klacht te maken hebben.

## Artikel 5 Mededeling vanuit klachtencommissie

Binnen 14 dagen na ontvangst van de klacht, met uitzondering van vakantieperiodes, bevestigt het secretariaat schriftelijk de ontvangst aan klager en de beklaagde.
Als er dingen ontbreken in de schriftelijke klacht (artikel 4), dan krijgt de klager twee weken de tijd om dit alsnog te doen. Als dit niet of te laat wordt gedaan dan kan de voorzitter van de klachtencommissie besluiten dat de klacht niet in behandeling wordt genomen.

## Artikel 6 Reactie beklaagde

Als is besloten dat de klacht in behandeling wordt genomen, dan stuurt de klachtencommissie aan de beklaagde een brief waarin staat dat beklaagde vier weken de tijd heeft om schriftelijk te reageren bij de klachtencommissie.
De voorzitter kan deze termijn met ten hoogste één week verlengen, als de beklaagde hier een goede reden voor heeft en dit ook schriftelijk aan de klachtencommissie laat weten.
De klachtencommissie stuurt een afschrift van de reactie van beklaagde aan klager.

## Artikel 7 Vaststelling zittingsdag en uitnodiging voor de zitting.

Er zal een dag, plaats en tijd worden bepaald door de voorzitter waarbij de twee partijen bij de klachtencommissie hun verhaal kunnen doen en waarbij de klachtencommissie aan hun vragen zullen stellen. (zitting).
De klager en de beklaagde krijgen hiervoor een schriftelijke uitnodiging van de voorzitter. In deze uitnodiging staat ook welke personen in de klachtencommissie zitten.

## Artikel 8 Procedure ter zitting

De zittingen van de Commissie zijn niet openbaar.
De voorzitter bepaalt de gang van zaken op de zitting. Klager en beklaagde zullen niet tegelijk bij de klachtencommissie worden gehoord, tenzij zowel klager als beklaagde verzoeken om wel in elkaars aanwezigheid te worden gehoord. Tijdens de zitting krijgen klager en beklaagde de gelegenheid hun verhaal te doen.

## Artikel 9 Oordeel klachtencommissie

Na klager en beklaagde gehoord te hebben, beraadslaagt de klachtencommissie, in afwezigheid van klager en beklaagde, over het uit te brengen oordeel aan het bestuur. De klachtencommissie beslist met meerderheid van stemmen. De Commissie kan in haar oordeel tevens aanbevelingen doen. Uit het oordeel blijkt van hetgeen tijdens de hoorzitting is verhandeld. Het oordeel vermeldt de namen van de leden van de klachtencommissie, alsmede de datum waarop het oordeel is vastgesteld en wordt door de voorzitter en de secretaris ondertekend.

## Artikel 10 Afhandeling klacht door bestuur

Binnen vier weken na ontvangst van het oordeel van de klachtencommissie neemt het bestuur een besluit over de klacht. Het bestuur stelt de klager, de beklaagde en de klachtencommissie hiervan binnen twee weken na het besluit schriftelijke op de hoogte.

Klachten worden voor een termijn van 20 jaar bewaard in het klachtendossier. Klachten worden jaarlijks geëvalueerd.

## Artikel 10 Onvoorziene situaties

In gevallen waarin dit reglement niet voorziet beslist de voorzitter van de Commissie. Als er een rechtzaak volgt dan zullen de behandelende voorzitter en de leden van de klachtencommissie worden gehoord.

## Artikel 11 Wijziging reglement

Het bestuur kan het reglement wijzigen. Zij stuurt een afschrift van het besluit tot wijziging aan de klachtencommissie.

Aldus vastgesteld door het bestuur in haar vergadering van 13 juni 2025

Bijlages: Flyer klachtenregeling  en Handleiding klachtenregeling