

Klachtenregeling Stichting Brahma Kumaris Spirituele Academie

Vooraf

Het bestuur van de stichting Brahma Kumaris Spirituele Academie en de bij de stichting betrokken vrijwilligers (coördinatoren, docenten en dergelijke) hechten grote waarde aan een correcte wijze van benadering van al degenen die bij de stichting cursussen en programma's volgen of deelnemen aan andere activiteiten die door de stichting worden georganiseerd. Wanneer u als deelnemer of als familie of vriend van een deelnemer van mening bent dat de stichting en/of de bij de stichting betrokken vrijwilligers hierin te kort zijn geschoten, dan is een goed gesprek soms voldoende om onvrede weg te nemen. U kunt zich daarvoor in eerste instantie wenden tot de coördinator van het centrum. Als dat voor u niet passend is, kunt u een e-mail sturen naar het bestuur van de stichting (bestuur@nl.brahmakumaris.org). Naar aanleiding daarvan zal iemand met u contact opnemen voor een gesprek. U kunt ook een klacht indienen, die conform de onderstaande regeling zal worden behandeld.

1. Definities

- 1.1. *De stichting*: de Stichting Brahma Kumaris Spirituele Academie, (statutair) gevestigd te Amsterdam aan de Haarlemmerdijk 137.
- 1.2. *De klager*: degene die een klacht indient.
- 1.3. *De klachtenbehandelaar*: de door het bestuur van de stichting aangewezen onafhankelijke klachtenbehandelaar Brahma Kumaris Spirituele Academie.
- 1.4. *De vrijwilliger*: een persoon die een bijdrage levert aan de activiteiten van de stichting.
- 1.5. *Het bestuur*: het bestuur van de Stichting Brahma Kumaris Spirituele Academie.
- 1.6. *De deelnemer*: iemand die deelneemt of heeft genomen aan een activiteit van de stichting.
- 1.7. *De klacht*: een op schrift gestelde uiting van ongenoegen van een deelnemer en/of een familielid of vriend van een deelnemer over de stichting en/of (een) bij de stichting betrokken vrijwilliger(s) gericht aan de klachtenbehandelaar.

2. Klachtrecht

- 2.1. De deelnemer alsmede familieleden en vrienden van de deelnemer wordt de mogelijkheid geboden om een klacht in te dienen bij de klachtenbehandelaar over de wijze waarop de stichting of een vrijwilliger van de stichting zich ten opzichte van de deelnemer heeft gedragen.
- 2.2. Klachten kunnen uitsluitend schriftelijk worden ingediend.

3. De klachtenbehandelaar

- 3.1. De stichting zorgt voor een deugdelijke behandeling van de klacht. Het bestuur benoemt daarvoor een onafhankelijk klachtenbehandelaar.
- 3.2. De klachtenbehandelaar wordt benoemd voor een periode van drie jaar en kan daarna stilzwijgend voor een periode van nog eens drie jaar worden herbenoemd.
- 3.3. In geval van afwezigheid van de klachtenbehandelaar zorgt het bestuur dat er tijdelijk een andere klachtenbehandelaar wordt benoemd.

- 3.4. De klachtenbehandelaar neemt bij de beoordeling van de klacht – onder meer – het volgende als ijkpunt:
- de inhoud van de statuten van de stichting
 - het recht op bescherming van de privacy van vrijwilligers en betrokkenen bij de stichting.
4. De indiening van de klacht
- 4.1. De schriftelijke klacht is door de klager ondertekend en bevat tenminste:
- naam en adres, e-mailadres en telefoonnummer van de klager;
 - dagtekening;
 - indien van toepassing: naam en adres van de rechtspersoon namens welke de klager handelt;
 - een zo duidelijk mogelijke omschrijving van de gedraging waarover wordt geklaagd.
- 4.2. Een schriftelijke klacht die niet is gedateerd, wordt geacht te zijn gedagtekend op de dag van ontvangst.
- 4.3. De klacht moet worden ingediend bij:
- Stichting Brahma Kumaris Spirituele Academie
Ter attentie van de klachtenbehandelaar
Haarlemmerdijk 137
1013 KG Amsterdam
5. De behandeling van de klacht
- 5.1. De klachtenbehandelaar legt de datum van ontvangst van de klacht van de klager vast.
- 5.2. De klachtenbehandelaar stuurt de klager na ontvangst van de klacht, binnen veertien dagen een schriftelijke ontvangstbevestiging. Deze ontvangstbevestiging bevat informatie over de verwachte termijn van afhandeling. Indien de klachtenbehandelaar constateert dat er banden bestaan met de klager, die een onpartijdige klachtenbehandeling in de weg staan, dan zal deze dat direct kenbaar maken en benoemt het bestuur tijdelijk een andere onafhankelijke klachtenbehandelaar.
- 5.3. Binnen veertien dagen na ontvangst van de klacht beoordeelt de klachtenbehandelaar of de klacht binnen de klachtenregeling kan worden behandeld. Wanneer dit niet het geval is, wordt de klager hierover binnen twintig dagen schriftelijk geïnformeerd.
- 5.4. De klachtenbehandelaar stelt degene(n) tegen wie de klacht zich richt in kennis van de klacht. Als de klacht zich niet tegen een vrijwilliger richt, wordt de klacht geacht te zijn gericht tegen de stichting als zodanig. Het bestuur bepaalt door wie de stichting dan wordt vertegenwoordigd.
- 5.5. Als de klacht zich richt tegen een of meer vrijwilligers, niet zijnde bestuursleden, dan stelt de klachtenbehandelaar het bestuur daarvan op de hoogte. Het bestuur is gerechtigd de klacht en de reactie (zie hierna onder 5.7) op te vragen en daarop schriftelijk een visie te geven aan de klachtenbehandelaar. Als het bestuur van die mogelijkheid gebruik wil maken, dient hij dat te doen vóór de eventuele mondelinge behandeling van de klacht (zie hierna onder 5.8).
- 5.6. De klachtenbehandelaar zorgt er voor dat beide partijen steeds over dezelfde informatie beschikken en stuurt derhalve kopieën van de in het kader van de

afhandeling van de klacht ontvangen stukken aan de klager en degene tegen wie de klacht zich richt.

- 5.7. Degene tegen wie de klacht zich richt, reageert schriftelijk op de klacht.
 - 5.8. De klachtenbehandelaar stelt klager en degene tegen wie de klacht zich richt zo nodig in de gelegenheid om op een door de klachtenbehandelaar te bepalen plaats, datum en tijdstip het standpunt in aanwezigheid van de klachtenbehandelaar, de klager en degene tegen wie de klacht zich richt, mondeling toe te lichten.
 - 5.9. De klager en/of degene tegen wie de klacht zich richt, mogen afzien van de mogelijkheid om gehoord te worden.
 - 5.10. Als de klacht mondeling wordt toegelicht, zal de oproep daarvoor minimaal zeven dagen vóór de bijeenkomst worden verstuurd. Klager kan zich tijdens het gesprek door een gemachtigde laten bijstaan of laten vertegenwoordigen. Degene tegen wie de klacht zich richt kan zich eveneens laten bijstaan.
 - 5.11. De klachtenbehandelaar leidt het gesprek.
 - 5.12. De klacht wordt afgehandeld binnen tien weken nadat de klachtenbehandelaar de klacht heeft ontvangen. Deze termijn wordt opgeschort gedurende de termijn dat de klachtenbehandelaar niet over de volledige gegevens beschikt om de klacht te kunnen afhandelen. De klachtenbehandelaar kan deze termijn eenmalig met maximaal vier weken verlengen.
 - 5.13. De klachtenbehandelaar beijvert zich om naar aanleiding van de klacht een bevredigende uitkomst te bewerkstelligen. De klachtenbehandelaar is niet bevoegd een bindende uitspraak te doen of sancties op te leggen. De klachtenbehandelaar mag wel aanbevelingen doen of zijn mening over de klacht geven. Aan dergelijke aanbevelingen en meningen kunnen geen rechten worden ontleend.
 - 5.14. De klachtenbehandelaar deelt de klager en degene tegen wie de klacht zich richt schriftelijk mee of de klacht ongegrond of geheel of gedeeltelijk gegrond is, en van de eventuele conclusies die daaraan worden verbonden. De klachtenbehandelaar stuurt een kopie van deze schriftelijke mededeling aan het bestuur.
6. Kosten
- 6.1. Aan de behandeling van de klacht zijn voor de klager geen kosten verbonden.
 - 6.2. De eventuele kosten van een eventueel door de klager ingeschakelde vertegenwoordiger of gemachtigde zijn voor rekening van de klager, evenals verdere door klager gemaakte kosten.
7. Geen verplichting tot klachtenbehandeling
- De klachtenbehandelaar is niet verplicht de klacht te behandelen, indien deze betrekking heeft op een gedraging waarover reeds eerder een klacht is ingediend en is afgewikkeld met inachtneming van deze regeling.
8. Archivering en registratie
- 8.1. Na de afwikkeling van de klacht zal de stichting de oorspronkelijke klacht, de reactie van degene tegen wie de klacht zich richtte, en een kopie van de schriftelijke reactie van de klachtenbehandelaar bewaren gedurende een periode van drie jaar. De klachtenbehandelaar zal deze documenten aan het bestuur van de stichting sturen en alle overige documenten vernietigen.

8.2. De klachtenbehandelaar houdt een overzicht bij van alle binnengekomen klachten en de afwikkeling daarvan.

9. Vertrouwelijkheid

De klachtenbehandelaar is tot geheimhouding verplicht ten aanzien van alle informatie die hem bij de behandeling van de klacht ter kennis is gekomen. Deze verplichting geldt niet voor zover de klachtenbehandelaar onafhankelijk van de klacht over deze informatie beschikte of had kunnen beschikken.

10. Inwerkingtreding

De klachtenregeling treedt in werking op 1 maart 2013.
