

# Klachtenbeleid- en procedure Rutgers

## 29-10-2019, Versie 3

Rutgers zet de klachten die zij krijgt in om nog beter haar missie uit te kunnen voeren. Daarom worden alle klachten zeer serieus genomen.

### 1 Inleiding

Het doel van Rutgers is te werken aan een maatschappij waarin vrouwen en mannen, meisjes en jongens en kwetsbare groepen allemaal dezelfde rechten hebben ongeacht afkomst, cultuur, godsdienst, leeftijd, geslacht of seksuele oriëntatie. Rutgers heeft haar hoofdkantoor in Nederland en een kantoor in Indonesië.

### 2 Reikwijdte en achtergrond van het Klachtenbeleid

Dit klachtenbeleid betreft de hele organisatie Rutgers en alle medewerkers. Dus als we hier Rutgers noemen, betekent dat alle betrokkenen. Klachten die het landenkantoor van Rutgers of partnerorganisaties van Rutgers betreffen, moeten aan het landenkantoor of de partners zelf gericht worden. Als de klachten echter rechtstreeks aan Rutgers gericht zijn, worden ze wel behandeld volgens deze klachtenprocedure.

Klachten over zaken die in de webshop gekocht zijn, vallen onder de verkorte versie van deze klachtenprocedure.

#### Artikel 1 Definities

*Klacht*: elke expliciete schriftelijke uitdrukking van misnoegen die de klager aan Rutgers richt en die activiteiten of werkwijze betreffen van zowel de organisatie, als het landenkantoor en alle afzonderlijke medewerkers. Tevens betreft het alle acties of nalatigheid van het management, de medewerkers, de Raad van Toezicht, vrijwilligers, leveranciers of adviseurs die door Rutgers aangenomen zijn.

*Klager*: elke natuurlijke of wettelijke persoon die een mondelinge of schriftelijke klacht indient.

*Klachtencoördinator*: Kwaliteitscoördinator.

#### Artikel 2 Wie kan er een klacht indienen?

Iedere natuurlijke of wettelijke persoon kan een klacht indienen.

#### Artikel 3 Klachtenbrief

Ieder kan een klacht indienen door een klachtenbrief of -email te sturen aan de Klachtencoördinator van Rutgers in Utrecht. Klachten over het landenkantoor moeten naar de klachtencoördinator van dat land gestuurd worden (zie voor adressen hieronder).

In deze brief of email moet minimaal het volgende staan:

- Naam en adres van de klager.
- Datum van verzending/registratie.
- Een beschrijving van het gedrag of de handeling waarover wordt geklaagd.
- Redenen waarom de klager bezwaar heeft tegen dit gedrag of deze handeling.
- De klacht moet binnen 3 maanden na het incident ingediend worden.

#### Artikel 4 Ontvangstbevestiging

De Klachtencoördinator registreert de klacht in het Klachtenregister en zendt de klager binnen twee (2) werkdagen een ontvangstbevestiging. Deze bevestiging bevat ook informatie over de procedure, wie de klacht gaat afhandelen en hoe lang dit allemaal gaat duren.

#### **Artikel 5 Klachtencoördinator**

De klacht wordt afgehandeld door de Klachtencoördinator. In Nederland is dat de kwaliteitsmanager van Rutgers. Afhankelijk van de aard en inhoud van de klacht, kan de klachtencoördinator de klacht delegeren aan een onderzoekscommissie. Als de klacht gericht is tegen een Klachtencoördinator of een landenvertegenwoordiger van het landenkantoor, handelt de directeur de klacht af. Als de klacht gericht is tegen de directeur, handelt de voorzitter van de Raad van Toezicht de klacht af.

#### **Artikel 6 Afhandelingsproces en schorsing**

- 1 De verantwoordelijke Klachtencoördinator of de door hem/haar gedelegeerde onderzoekscommissie stuurt binnen zes (6) weken na ontvangst van de klacht een reactie.
- 2 De Klachtencoördinator of de door hem/haar gedelegeerde onderzoekscommissie kan het proces schorsen tot maximaal vier (4) weken. Deze schorsing wordt schriftelijk gemotiveerd naar klager en beklaagde.

#### **Artikel 7 Onderzoek en hoorzitting**

In reactie op de klacht zal de betrokken Klachtencoördinator of de door hem/haar gedelegeerde onderzoekscommissie onderzoek doen naar het gedrag of de handeling zoals aangegeven in de klacht. De klager en de beklaagde krijgen beiden afzonderlijk van elkaar de gelegenheid om hun zaak te bepleiten. Dit kan schriftelijk of telefonisch gebeuren of in een overleg. Dit onderhoud hoeft echter niet plaats te vinden als klager daarvan afziet.

De Klachtencoördinator maakt een verslag van de hoorzitting en stuurt dat naar klager en aangeklaagde. Het verslag wordt ook opgeslagen in het Klachtenregister van Rutgers. Rapporten die gericht zijn aan het landenkantoor worden daar opgeslagen. Het hoofdkantoor krijgt ook een exemplaar van dit verslag.

#### **Artikel 8 Arbitrage**

De Klachtencoördinator of de door hem/haar gedelegeerde onderzoekscommissie schrijft een rapport over het klachtenonderzoek met daarin de uitspraak van de onderzoekscommissie, die de uiteindelijke beslissing neemt.

#### **Artikel 9 De uitspraak**

De Klachtencoördinator licht de uitspraak schriftelijk toe en zet de mogelijke consequenties voor de klager uiteen. De beklaagde krijgt hiervan ook een exemplaar. De directeur krijgt de uitspraak van de commissie. Als de klacht over de directeur gaat, krijgt de Raad van Toezicht de uitspraak van de commissie.

#### **Artikel 10 Hoger beroep**

Een klacht is opgelost als de klager tevreden is over de afhandeling. Als de klager niet tevreden is, kan deze beroep aantekenen bij de directeur. Deze controleert of de klachtenprocedure goed gevolgd is en neemt maatregelen als dat niet het geval was. Mocht klager ontevreden zijn over het besluit van de directeur kan hij of zij door de klachtencoördinator verwezen worden naar de juiste instantie om de klacht voort te zetten.

#### **Artikel 11 Registratie van vonnissen in het klachtenregister**

Alle vonnissen met betrekking tot de klachten worden opgeslagen in het Klachtenregister. Dit register wordt veilig beheerd door de Klachtencoördinator op het kantoor van Rutgers in Utrecht. Eenmaal per jaar neemt het management team (MT) alle geanonimiseerde ingediende klachten en de aanleiding ertoe, inclusief klachten aan het adres van het landenkantoor onder de loep. Vervolgens geeft het MT aanbevelingen om zaken te verbeteren.

### ***Persoonsbescherming binnen het beleid***

- 1 In het klachtenonderzoek en de afhandeling neemt Rutgers de hoogst mogelijke vertrouwelijkheid in acht ten aanzien van de identiteit van de klager en degene die informatie geeft tijdens het onderzoek.
- 2 De schriftelijke klacht wordt geanonimiseerd opgeslagen op het netwerk. De map waar de klachten instaan zijn uitsluitend door de klachtencoördinator in te zien.
- 3 Een ieder die in het kader van deze regeling op enigerlei wijze kennis neemt van gegevens waarvan hij/zij het vertrouwelijke karakter kent of redelijkerwijs kan vermoeden, is verplicht tot geheimhouding daarvan. Dit geldt niet voor zover enig wettelijk voorschrift bekendmaking verplicht stelt.
- 4 Op de klacht betrekking hebbende dossiers worden na afhandeling van de klacht door Klachtencoördinator bewaard en na twee jaar vernietigd.
- 5 Gegevens over de klacht worden niet in het personeelsdossier van een werknemer (klager/aangeklaagde) opgenomen, tenzij dit door de werknemer zelf wordt gewenst.
- 6 In de jaarlijkse verslaglegging van haar werkzaamheden noemt de klachtencommissie geen namen van klagers.
- 7 Rutgers zal niet bewust represaille maatregelen of enige andere actie ondernemen die klager of informant kunnen schaden, en ook afzien van enige bemoeienis met hun arbeidsovereenkomst of middelen van bestaan door niet:
  - a Een klacht te melden conform dit beleid bij handhavers van de wet, regeringsambtenaren of instanties of personen die in een leidinggevende verhouding staan tot de klager.
  - b Informatie te geven m.b.t. de klacht aan handhavers van de wet, overheidsinstanties of leidinggevendenden van de klager.
  - c Op een andere manier te helpen bij het in gang zetten van een dergelijke actie.
- 8 Tegen hen die represaillemaatregelen dreigen te nemen tegen iemand die een vermoeden van een klacht wil aangeven, zal disciplinaire actie worden ondernomen met als uiterste consequentie beëindiging van het dienstverband.
- 9 Tegen iemand die opzettelijk en met kwade bedoelingen onjuiste informatie verstrekt, worden disciplinaire maatregelen genomen met als uiterste consequentie beëindiging van het dienstverband.

### **Retentierecht van Klachten en Documenten**

Alle klachten blijven vertrouwelijk. Bovendien worden alle schriftelijke verklaringen tezamen met uitkomsten van onderzoek opgeslagen bij Rutgers in overeenstemming met de AVG.

### **Contact adres**

Klachtencoördinator Rutgers  
Postbus 9022  
3506 GA Utrecht  
Nederland  
t +31 (0)30 2313431  
Email: [complaintscommission@rutgers.nl](mailto:complaintscommission@rutgers.nl)  
Website: [www.rutgers.nl](http://www.rutgers.nl) / [www.rutgers.international](http://www.rutgers.international)

Rutgers Indonesia  
Extention Building ALDEVCO-OCTAGON  
Jl. Warung jati barat no 75 jakarta 12740  
Indonesia  
T: +62-21-7981976 / +62-21-7981977