



Klachtenprocedure GIPS S&L

Datum: 10-2-2026

Inleiding

Deze klachtenprocedure is een herziening van de procedure zoals deze in 20214 is opgesteld.

Definities

- Klacht: iedere melding van ongeregelheden, onrechtmatigheden en/of grensoverschrijdend gedrag waarbij de melder expliciet aangeeft dat het een formele klacht betreft of zulks is naar oordeel van de ontvanger van de melding.
- Melding: een melding van een kan: schriftelijk, telefonisch, mondeling gedaan worden. De melding dient de aard van de klacht, omstandigheden en beschrijving van het voorval te omvatten. Voorts de contactgegevens van de melder.

Werkwijze

Ontvangen van de klacht

Bij het melden van een klacht dient de ontvanger vast te leggen:

- Beschrijving van het voorval;
- Over wie of wat gaat de klacht;
- Wie is betrokken bij het voorval;
- Zijn er getuigen en wie zijn dit (contactgegevens noteren);
- Wie is de contactpersoon voor deze klacht (organisatie, naam, telefoon, mailadres);
- Zijn er andere personen die ingelicht moeten worden of waarmee contact opgenomen moet worden (bijv. ouders/verzorgers);

Onderzoek en maatregelen n.a.v. de klacht

De ontvanger gaat niet inhoudelijk in op de klacht. De ontvanger legt de procedure uit te weten:

- Uw klacht wordt neergelegd bij de bestuurder van GIPS S&L;
- Deze stelt vast wie de klacht gaat onderzoeken;
- We gaan in gesprek met betrokkenen en passen hoor en wederhoor toe;
- Bij vragen over de klacht kan het zijn dat u nogmaals benaderd wordt;
- Op basis van de bevindingen zullen indien nodig gepaste maatregelen genomen worden;



- Het geheel (klachtformulering, onderzoeksresultaten, maatregelen, vervolgacties) wordt in een rapportage vastgelegd;
- Deze rapportage wordt de melder toegestuurd na afhandeling van de klacht;
- Klachten worden door de bestuurder besproken met de Raad van Toezicht.

Strafbaar feit

In geval van een strafbaar feit is het aan de bestuurder te beslissen of er een melding bij de politie gedaan wordt. De bestuurder kan daarvoor (anoniem) advies inwinnen bij de politie. In geval van een aangifte is het aan de politie de schuldvraag vast te stellen. Betrokkenen worden over de aangifte geïnformeerd door de bestuurder.

Bezwaar

Indien de melder het niet eens met de afhandeling van de klacht, kan deze bezwaar maken bij de Raad van Toezicht. Het bezwaar dient schriftelijk gemotiveerd te worden. Het bezwaar dient gestuurd te worden aan:

*Stichting GIPS S&L
t.a.v. de Raad van Toezicht
St. Pieterstraat 3
6463 CP Kerkrade*

Of via mail:

info@gips-sl.nl

In de onderwerpregel vermelden: 'Klacht'

De Raad van Toezicht zal één van haar leden benoemen die de klacht zal onderzoeken en afhandelen. De melder ontvangt een ontvangstbevestiging van de klacht. Na het onderzoek zal de melder over de uitkomst hiervan op de hoogte gesteld worden door de behandelaar van de Raad van Toezicht.

Coördinatie klachtafhandeling en registratie

De coördinatie van de klachtafhandeling zoals beschreven ligt bij de bestuurder. Alle klachten worden bewaard voor de duur van minimaal 5 jaar. Bewaren kan digitaal of als hardcopy. Uitzondering hierop is als de klacht onterecht is en/of individuen onterecht beschuldigd zijn. In dat geval worden alle documenten ter zake vernietigd.

Gerelateerde documenten

Bij GIPS S&L zijn de volgende documenten van toepassing en bekend bij de medewerkers:

- Gedragscode (Gedragscode_Stichting_GIPS_vs_2.pdf)
- Meldprotocol ongewenst gedrag (Meldprotocol GIPS S&L vs. 2.0.pdf)