

## Klachtenregeling klanten Coöperatie Heerlen STAND-BY!

### De klachtencommissie is als volgt bereikbaar :

Klachtencommissie Heerlen STAND-BY!,  
T.a.v. het secretariaat  
Postbus 191  
6400 AB Heerlen

**T** 045-711551

**E** klachtencommissie@heerlenstandby.nl

### De vertrouwenspersoon is als volgt bereikbaar:

Jos Mevis

**E** vertrouwenspersoon@heerlenstandby.nl

**T** 06-81907489

# Klachtenregeling Klanten STAND-BY

## Preambule

***Deze klachtenregeling heeft betrekking op de coöperatie Heerlen STAND-BY! Deze Coöperatie bestaat uit leden en leveranciers.***

***Klachten die betrekking hebben cq te herleiden zijn naar de individuele Coöperatielieden en leveranciers worden conform de voor deze rechtspersonen vigerende klachtenregelingen afgewikkeld. De overige klachten worden conform onderhavig klachtenregeling afgewikkeld.***

## Hoofdstuk 1 Algemene bepalingen

### Artikel 1 Begripsomschrijvingen

1. Voor de toepassing van deze regeling wordt verstaan onder:

- |                        |   |
|------------------------|---|
| a. coöperatie:         | coöperatie Heerlen STAND-BY;  |
| b. bestuur:            | het bestuur van de coöperatie;  |
| c. klachtencommissie:  | de commissie zoals bedoeld in artikel 5 van deze regeling;  |
| d. klant:              | natuurlijke persoon aan wie de coöperatie maatschappelijke ondersteuning op basis van WMO 2015, verleent of heeft verleend;   |
| e. klacht:             | uiting van onvrede over een handeling, of het nalaten daarvan, alsmede over het nemen van een besluit, dat gevolgen heeft voor een klant, door de coöperatie of door een persoon die voor de zorgaanbieder werkzaam is, die schriftelijk of per e-mail is ingediend bij de klachtencommissie; |
| f. klager:             | degene die een klacht indient: de klant, diens vertegenwoordiger, diens gemachtigde, diens zaakwaarnemer of diens nabestaanden;   |
| g. aangeklaagde:       | degene op wiens besluit of op wiens handelen of nalaten de klacht betrekking heeft;   |
| h. zittingscommissie:  | de leden van de klachtencommissie die een bepaalde klacht behandelen;   |
| i. vertrouwenspersoon: | degene die binnen de organisatie die de coöperatie in stand houdt, belast is met de opvang van klachten van klanten;  |

i. zorg:

zorg of dienstverlening als omschreven in het kader van Wet maatschappelijke ondersteuning (WMO) 2015.

## Hoofdstuk 2 Klachtopvang

### Artikel 2 Bij wie kan een klant terecht als hij ontevreden is, of een klacht wilt indienen?

1. Een klant, diens vertegenwoordiger of nabestaande of een bij de zorgverlening of dienstverlening betrokken familielid of naaste kan zijn ontevredenheid bespreken met:
  - a. de medewerker over wie hij niet tevreden is;
  - b. diens leidinggevende;
  - c. de vertrouwenspersoon.
2. Een klacht kan worden ingediend bij de klachtencommissie.

### Artikel 3 De medewerker en diens leidinggevende

1. Een medewerker stelt degene die ontevreden over hem is in de gelegenheid om diens onvrede met hem te bespreken. De medewerker betreft anderen bij het gesprek als dit bevorderlijk is voor de oplossing van de onvrede en de klant daartegen geen bezwaar maakt.
2. Medewerkers maken ontevreden klanten zo nodig attent op de klachtenregeling en de vertrouwenspersoon.
3. Medewerkers bespreken onvrede van klanten in het team waarvan zij deel uitmaken met als doel de onvrede weg te nemen en / of te voorkomen dat opnieuw onvrede ontstaat.
4. Indien een klant een leidinggevende vertelt dat hij ontevreden is over een medewerker, stelt de leidinggevende de klant in de gelegenheid om de onvrede met hem te bespreken. De betreffende medewerker is bij dit gesprek aanwezig tenzij de leidinggevende of de klant dit niet wenselijk vindt. Lid 2 en 3 van dit artikel zijn van overeenkomstige toepassing op bespreking van de onvrede door een leidinggevende.

### Artikel 4 De vertrouwenspersoon

1. De vertrouwenspersoon heeft ten minste de volgende taken:
  - a. hij informeert klanten, medewerkers en derden over de klachtenregeling;
  - b. hij adviseert degenen die overwegen een klacht in te dienen en helpt hen desgevraagd bij het formuleren daarvan;
  - c. hij helpt klanten en hun vertegenwoordigers dan wel hun nabestaanden met het oplossen van hun onvrede.

2. De vertrouwenspersoon richt zich bij het verrichten van zijn werkzaamheden op het bereiken van een duurzame oplossing van de onvrede en op herstel van de relatie tussen degene die een beroep op hem doet en degene op wie diens onvrede betrekking heeft.
3. Het bestuur benoemt één of meerdere vertrouwenspersonen en beschrijft de taken en de werkwijze van de vertrouwenspersoon nader in een functiebeschrijving.
4. De vertrouwenspersoon verricht zijn werkzaamheden overeenkomstig de wet en de voor hem geldende beroepsnormen en functiebeschrijving. De coöperatie onthoudt zich van inmenging in de wijze waarop de vertrouwenspersoon zijn werkzaamheden in een concreet geval verricht.
5. De vertrouwenspersoon registreert zijn contacten met klanten, de werkzaamheden die hij naar aanleiding daarvan heeft verricht en de resultaten daarvan. Op basis van deze registratie stelt de vertrouwenspersoon periodiek een rapportage op van zijn werkzaamheden en zijn bevindingen. Deze rapportage brengt hij uit aan het bestuur. De vertrouwenspersoon kan in zijn rapportage aanbevelingen opnemen.
6. De coöperatie stelt de vertrouwenspersoon in staat om zijn taak naar behoren te vervullen en draagt ervoor zorg dat de vertrouwenspersoon niet wordt benadeeld wegens de uitoefening van zijn functie.
7. Indien hij van mening is dat hij zijn taak niet naar behoren kan vervullen of indien hij van mening is dat hij wordt benadeeld wegens de uitoefening van zijn functie, kan de vertrouwenspersoon dit rechtstreeks melden bij het bestuur. Het bestuur onderzoekt zo'n melding en neemt zo nodig passende maatregelen.
8. Klachten over de vertrouwenspersoon, hetzij in de functie van vertrouwenspersoon, hetzij in een andere functie bij de coöperatie, worden behandeld op basis van deze klachtenregeling, met dien verstande dat de vertrouwenspersoon daarbij zelf geen rol heeft. De klager kan zich voor advies en bijstand bij een klacht over de vertrouwenspersoon wenden tot een door het Bestuur aan te wijzen waarnemend vertrouwenspersoon.
9. De vertrouwenspersonen, niet zijnde medewerkers van STAND-BY, ontvangen van de coöperatie een vooraf overeengekomen vacatiegeld alsmede een vergoeding voor eventuele reis- en verblijfkosten.

## Hoofdstuk 3 De klachtencommissie

### Artikel 5 Klachtencommissie

1. Het Bestuur stelt een klachtencommissie in en draagt zorg voor de instandhouding van deze commissie.
2. Het Bestuur ziet erop toe dat de klachtencommissie haar werkzaamheden verricht volgens deze regeling.
3. Het Bestuur stelt de klachtencommissie de faciliteiten ter beschikking die de klachtencommissie voor haar werkzaamheden redelijkerwijs nodig heeft.
4. De leden van de klachtencommissie ontvangen van de coöperatie een vooraf overeengekomen vacatiegeld alsmede een vergoeding voor eventuele reis- en verblijfkosten.

### Artikel 6 Samenstelling klachtencommissie

1. De klachtencommissie heeft tenminste drie leden en ten hoogste 7 leden, waaronder de voorzitter en plaatsvervangend voorzitter.
2. Het Bestuur benoemt de leden van de klachtencommissie. Het Bestuur benoemt de voorzitter van de klachtencommissie en diens plaatsvervanger in functie. Personen die werkzaam zijn bij of voor de coöperatie zijn niet benoembaar tot voorzitter of plaatsvervangend voorzitter.
3. Het Bestuur stelt de klachtencommissie zodanig samen dat een deskundige en zorgvuldige beslissing op een klacht gewaarborgd is.
4. Het Bestuur benoemt tenminste één jurist van de klachtencommissie.
5. De leden worden benoemd voor een periode van vier jaar en kunnen eenmaal aansluitend herbenoemd worden.
6. Het Bestuur zorgt voor continuïteit van de klachtencommissie

## Artikel 7      Einde lidmaatschap klachtencommissie

1.      Het lidmaatschap van de klachtencommissie eindigt door:
  - a.      het verstrijken van de zittingstermijn;
  - b.      het besluit van betrokkene om het lidmaatschap van de commissie te beëindigen;
  - c.      overlijden;
  - d.      ontslag door het Bestuur.
  
2.      Het Bestuur ontslaat een lid van de klachtencommissie:
  - a.      als het lid de hoedanigheid verliest die bepalend was voor het besluit om hem te benoemen;
  - b.      op verzoek van de klachtencommissie.
  
3.      In aanvulling op de in lid twee genoemde gronden kan het Bestuur de voorzitter van de klachtencommissie tevens ontslaan, wanneer de klachtencommissie niet werkt conform deze regeling. Het Bestuur ontslaat de voorzitter niet dan nadat de het Bestuur de voorzitter gehoord heeft over het voornemen hiertoe.
  
4.      Een verzoek zoals bedoeld in het tweede lid van dit artikel doet de klachtencommissie alleen als zij van mening is, dat het betrokken lid zijn taken verwaarloost of kennelijk ongeschikt is voor de uitoefening van zijn taken.

## Artikel 8      Ambtelijk secretaris

1.      Het Bestuur stelt de klachtencommissie een ambtelijk secretaris ter beschikking.
  
2.      Voorafgaand aan het besluit tot aanwijzing van een ambtelijk secretaris consulteert het Bestuur de voorzitter van de klachtencommissie.
  
3.      Het Bestuur stelt een functiebeschrijving van de ambtelijk secretaris vast. De ambtelijk secretaris verricht zijn werkzaamheden onder verantwoordelijkheid van de klachtencommissie.

## Hoofdstuk 4 Klachtenbehandeling, procedure bij de klachtencommissie

### Artikel 9 Het indienen van een klacht

1. Een klacht kan schriftelijk of per e-mail worden ingediend bij de ambtelijke secretaris van de klachtencommissie.
2. Een persoon die meent dat hij ten onrechte niet als vertegenwoordiger van een klant wordt beschouwd kan daarover een klacht indienen.
3. Een klacht kan schriftelijk of per e-mail worden ingediend bij de secretaris van het Bestuur. Het Bestuur zendt de klacht na akkoord klager door aan de ambtelijk secretaris van de klachtencommissie.

### Artikel 10 In behandeling nemen van een klacht

1. Indien de klacht nog niet is besproken met de vertrouwenspersoon is de klachtencommissie bevoegd om de klager voor te stellen alsnog met behulp van de klachtenfunctionaris te proberen de klacht informeel op te lossen. Indien de klager ingaat op dit voorstel neemt de klachtencommissie de klacht niet in behandeling. De klachtencommissie neemt de klacht alsnog in behandeling als de klager haar laat weten dat het niet gelukt is de klacht informeel op te lossen.
2. De klachtencommissie stuurt, in de regel binnen vijf werkdagen na ontvangst van een klacht, een bevestiging van de ontvangst van de klacht aan de klager. De klachtencommissie vermeldt in de ontvangstbevestiging, dat de klager zich desgewenst kan laten bijstaan tijdens de klachtenprocedure, bijv. door MEE ZL die onafhankelijke cliëntondersteuning verleent.
3. Als het voor de beoordeling van de klacht nodig is om kennis te nemen van informatie uit het dossier van de klant, dan vermeldt de klachtencommissie dit in de ontvangstbevestiging, waarbij ze de klant vraagt om een toestemmingsverklaring. De klachtencommissie vermeldt tevens dat de klager hiertegen bezwaar kan maken binnen een door de klachtencommissie te bepalen termijn.
4. De klachtencommissie kan de klager verzoeken, binnen een door de klachtencommissie te bepalen termijn, nadere inlichtingen te verstrekken met betrekking tot zijn klacht.
5. De klachtencommissie kan de klager vragen om aan te tonen, dat hij bevoegd is om een klacht in te dienen.



6. De klachtencommissie stuurt, in de regel binnen vijf werkdagen na ontvangst van een klacht, een kopie van de klacht aan de aangeklaagde. De klachtencommissie kan de aangeklaagde in de gelegenheid stellen om, binnen een door de klachtencommissie te bepalen termijn, schriftelijk te reageren op de klacht. De klachtencommissie vermeldt in de begeleidende brief bij de klacht, dat de aangeklaagde zich kan laten bijstaan tijdens de klachtenprocedure.
7. Indien de klacht niet wordt ingediend door de klant of iemand die de klant daartoe gemachtigd heeft, stuurt de klachtencommissie de klant een kopie van de klacht en van de ontvangstbevestiging die aan de klager is gestuurd. De klachtencommissie stelt de klant in de gelegenheid om, binnen een door de voorzitter van de klachtencommissie te bepalen termijn, te reageren op hetgeen waarop de klacht betrekking heeft.

#### **Artikel 11      Aard van de klacht en termijn van behandeling**

1. De klachtencommissie brengt zo spoedig advies uit over de beoordeling van de klacht. De klachtencommissie meldt de klager, degene op wie de klacht betrekking heeft en de coöperatie binnen twee weken na ontvangst van de klacht wanneer zij een advies uitbrengt over de klacht. De klachtencommissie voegt bij de melding aan de coöperatie een kopie van de klacht

#### **Artikel 12      Bevoegdheid van de commissie**

1. De klachtencommissie beoordeelt of ze bevoegd is om van een klacht kennis te nemen. Indien dit naar haar oordeel niet het geval is, deelt zij dit schriftelijk en gemotiveerd mee aan de klager.
2. De klager kan binnen twee weken na dagtekening van het besluit van de klachtencommissie, zoals bedoeld in lid 1, schriftelijk bezwaar maken tegen dat besluit.
3. Een bezwaar, zoals bedoeld in het tweede lid, wordt beoordeeld door klachtencommissie . Haar beslissing over het bezwaar deelt zij binnen twee weken schriftelijk en gemotiveerd aan de klager mede.
4. Indien de klachtencommissie een klacht niet in behandeling neemt omdat deze betrekking heeft op een andere coöperatie (lid of leverancier) stuurt de klachtencommissie, na akkoord van de klager, de klacht door naar de coöperatie op wie de klacht betrekking heeft.

5. De klachtencommissie is niet bevoegd klachten te behandelen die strekken tot vergoeding van geleden schade.
6. Indien de klachtencommissie een klacht niet in behandeling neemt omdat deze (mede) strekt tot vergoeding van schade stuurt de klachtencommissie de klacht door naar het bestuur, tenzij de klager desgevraagd bezwaar maakt tegen doorzending van zijn klacht.
7. Indien de taken en bevoegdheden van de klachtencommissie in het gedrang komen wegens verdeeldheid van opvattingen binnen de leden dan is het oordeel van de voorzitter doorslaggevend.

### **Artikel 13      Ontvankelijkheid van de klacht**

1. De klachtencommissie kan een klacht niet-ontvankelijk verklaren als:
  - a. dezelfde klacht van dezelfde klager reeds door de klachtencommissie is behandeld;
  - b. een gelijke klacht nog in behandeling is;
  - c. de klacht wordt ingediend door een persoon die daartoe niet bevoegd is;
  - d. de klacht betrekking heeft op een gebeurtenis die langer dan twee jaar geleden heeft plaatsgevonden.
2. Indien de klachtencommissie een klacht niet-ontvankelijk verklaart, deelt zij dit schriftelijk en gemotiveerd mee aan de klager.
3. De klager kan binnen twee weken na dagtekening van het besluit van de voorzitter, zoals bedoeld in het tweede lid van dit artikel, schriftelijk bezwaar maken tegen dat besluit.
4. Een bezwaar zoals bedoeld in het derde lid van dit artikel wordt beoordeeld door de klachtencommissie . Haar beslissing over het bezwaar deelt zij binnen twee weken schriftelijk en gemotiveerd aan de klager mede.

### **Artikel 14      Zittingscommissie**

1. Een klacht wordt behandeld door een door de klachtencommissie per klacht samen te stellen zittingscommissie. Deze bestaat uit ten minste drie leden van de klachtencommissie, onder wie de voorzitter of diens plaatsvervanger.
2. De klachtencommissie stelt de zittingscommissie zodanig samen, dat een deskundige en zorgvuldige beslissing over de klacht is gewaarborgd.

3. Een persoon op wie een klacht rechtstreeks betrekking heeft, is niet benoembaar tot lid van de zittingscommissie die die klacht zal behandelen.
4. Een lid van de klachtencommissie kan benoeming in een zittingscommissie weigeren, als hij naar zijn mening onvoldoende in staat is om onpartijdig te oordelen over de betreffende klacht.
5. De ambtelijk secretaris informeert de klager en de aangeklaagde minimaal 2 weken voor de hoorzitting over de samenstelling van de zittingscommissie.

#### **Artikel 15      Wraking**

1. Zowel de klager als de aangeklaagde kan, binnen een door de klachtencommissie vastgestelde termijn, gemotiveerd bezwaar maken tegen de samenstelling van de zittingscommissie.
2. De zittingscommissie beslist over bezwaren tegen haar samenstelling.
3. Als een bezwaar gegrond wordt verklaard, trekt het betreffende commissielid zich terug en benoemt de voorzitter een ander lid van klachtencommissie tot lid van de zittingscommissie. Als het de voorzitter betreft, treedt diens plaatsvervanger in zijn plaats.

#### **Artikel 16      Onderzoek**

1. De klachtencommissie kan medewerkers van de coöperatie verzoeken inlichtingen te verstrekken ter zake van hetgeen waarover is geklaagd.
2. Medewerkers van de coöperatie zijn gehouden hun medewerking te verlenen aan de werkzaamheden van de klachtencommissie voor zover dit redelijkerwijs van hen gevergd kan worden.
3. De klachtencommissie kan zich, na voorafgaande toestemming van het Bestuur, laten adviseren door deskundigen. De kosten daarvan komen voor rekening van de coöperatie.

#### **Artikel 17      Behandeling van de klacht door de klachtencommissie**

1. Klager en aangeklaagde ontvangen van de klachtencommissie afschrift van de stukken met betrekking tot de klacht die partijen ter kennis hebben gebracht van de klachtencommissie.

2. In spoedeisende gevallen naar het oordeel van de voorzitter, neemt de voorzitter van de klachtencommissie direct na ontvangst van de klacht, in ieder geval binnen één week, een voorlopige beslissing en deelt deze mee aan klager, de aangeklaagde en de coöperatie. De klachtencommissie gaat vervolgens over tot behandeling van de klacht volgens de geldende procedure.
3. De zittingscommissie houdt een hoorzitting ten einde de klager en de aangeklaagde gelegenheid te geven hun standpunten mondeling toe te lichten. Voorafgaande aan deze hoorzitting wordt de klager schriftelijk op de hoogte gebracht van het verweer van de aangeklaagde.
4. In de regel worden partijen in elkaars aanwezigheid gehoord tijdens de hoorzitting. Op gemotiveerd verzoek van de klager of de aangeklaagde kan de zittingscommissie hen afzonderlijk horen.
5. Indien de klager en de aangeklaagde afzonderlijk worden gehoord, draagt de zittingscommissie zorg voor een verslag van het besprokene. Dit verslag brengt de zittingscommissie ter kennis van de partij die niet aanwezig was tijdens het horen en geeft deze de gelegenheid om binnen een door de zittingscommissie te bepalen termijn te reageren.
6. De klachtencommissie kan besluiten dat in voorkomende gevallen schriftelijke toelichtingen voldoende zijn.

## **Artikel 18      Stopzetting behandeling van de klacht**

Een klacht wordt niet verder behandeld, indien de klager de klacht intrekt. De klager kan de klacht intrekken door schriftelijk te kennen te geven dat hij geen verdere behandeling van de klacht door de klachtencommissie wenst. Als de commissie een klacht om deze reden niet verder behandelt, deelt de commissie dit mee aan de aangeklaagde, de coöperatie en de klager.

## **Artikel 19      Advies klachtencommissie**

1. Het advies van de klachtencommissie strekt tot ongegrondverklaring van de klacht dan wel gehele of gedeeltelijke gegrondverklaring van de klacht. Het advies van de klachtencommissie kan mede betrekking hebben op naar aanleiding van de klacht te nemen maatregelen.
2. De zittingscommissie beslist met gewone meerderheid van stemmen over de vaststelling van een advies.

3. In ieder advies beschrijft de klachtencommissie:
  - a. de klacht waarop het advies betrekking heeft;
  - b. de standpunten van de klager en de aangeklaagde;
  - c. de wijze waarop de klachtencommissie de klacht behandeld heeft;
  - d. het advies van de klachtencommissie en de motivering daarvan;
  - e. de namen van de leden die het advies vastgesteld hebben;
  - f. eventuele aanbevelingen van de klachtencommissie.
  
4. Uitspraken van de klachtencommissie worden ondertekend door de voorzitter van de klachtencommissie.
  
5. De klachtencommissie stuurt het advies over een klacht aan:
  - a. de klager;
  - b. de betrokken klant, indien deze niet zelf de klager is;
  - c. de aangeklaagde;
  - d. het Bestuur.

## Artikel 20 Oordeel Bestuur

1. Het Bestuur beoordeelt klachten zo spoedig mogelijk. Indien het Bestuur, op basis van de melding van de klachtencommissie zoals bedoeld in artikel 11, lid 1, voorziet dat voor de beoordeling van de klacht meer dan zes weken nodig zijn, deelt hij dit, voor het verstrijken van deze termijn, schriftelijk of per e-mail mee aan de klager en aan degene op wie de klacht betrekking heeft. Het Bestuur meldt tevens binnen welke termijn het oordeel alsnog gegeven zal worden. Deze termijn is niet langer dan tien weken, te rekenen vanaf de dag van ontvangst van de klacht bij de klachtencommissie.
  
2. Indien het Bestuur concludeert dat de klacht ook binnen de verlengde termijn niet beoordeeld kan worden, deelt het Bestuur dit schriftelijk of per e-mail mee aan de klager en degene op wie de klacht betrekking heeft. Het Bestuur geeft aan waarom de klacht niet binnen de termijn beoordeeld kan worden en binnen welke termijn alsnog een oordeel zal volgen.
  
3. Het Bestuur deelt zo spoedig mogelijk na ontvangst van het advies van de klachtencommissie aan de klager, aan degene op wie de klacht betrekking heeft en aan de klachtencommissie schriftelijk of per e-mail zijn oordeel over de klacht mee. Hij motiveert zijn oordeel en geeft aan of de klacht aanleiding geeft om maatregelen te nemen en zo ja welke dit zijn en binnen welke termijn deze zullen zijn gerealiseerd.
  
4. Indien het oordeel van het Bestuur afwijkt van het advies van de klachtencommissie motiveert hij dit.

## Hoofdstuk 5 Overige bepalingen

### Artikel 21 Geheimhouding

Een ieder die betrokken is bij de behandeling van klachten en daarbij de beschikking krijgt over gegevens waarvan hij het vertrouwelijke karakter kent of redelijkerwijs moet vermoeden is verplicht tot geheimhouding daarvan, behoudens voor zover een wettelijk voorschrift tot bekendmaking verplicht of uit zijn taak bij de uitvoering van de klachtenregeling de noodzaak tot bekendmaking voortvloeit.

### Artikel 22 Archivering en bewaartermijn klachtendossier

1. De klachtencommissie bewaart alle bescheiden met betrekking tot een klacht in een dossier. Een dossier wordt maximaal vijf jaar bewaard. De coöperatie is bevoegd de bewaartermijn van een dossier te verlengen.
2. Documenten met betrekking tot een klacht worden niet in het dossier van de klant bewaard.

### Artikel 23 Overige klacht- en meldmogelijkheden

Deze regeling laat de mogelijkheden om klachten voor te leggen aan andere instanties onverlet.

### Artikel 24 Kosten

Voor de behandeling van klachten worden geen kosten in rekening gebracht aan de klager of de aangeklaagde.

### Artikel 25 Jaarverslag en reglement

1. De klachtencommissie brengt jaarlijks voor 1 april van het kalenderjaar volgend op het verslagjaar een geanonimiseerd verslag uit van haar werkzaamheden aan het Bestuur. Daarin beschrijft de commissie het aantal en de aard van de door de klachtencommissie behandelde klachten en de strekking van haar adviezen.
2. De klachtencommissie is bevoegd haar werkzaamheden nader te regelen in een door haar op te stellen reglement. Besluiten tot vaststelling en wijziging van dit reglement treden niet in werking dan nadat het Bestuur daaraan zijn goedkeuring heeft gegeven.

Het Bestuur onthoudt zijn goedkeuring aan besluiten die strijdig zijn met de wetgeving, met deze regeling of met de binnen de organisatie, die de coöperatie in stand houdt, geldende regelingen.

### **Artikel 26**      **Openbaarmaking klachtenregeling**

Het Bestuur brengt deze regeling onder de aandacht van klanten en hun vertegenwoordigers door hen bij het aangaan van de overeenkomst te attenderen op deze regeling, door hun desgevraagd een exemplaar van de regeling te verstrekken en door de regeling op de website van de coöperatie te plaatsen.

### **Artikel 27**      **Evaluatie**

1. Het Bestuur evalueert deze klachtenregeling binnen één jaar na inwerkingtreding en vervolgens zo vaak als het Bestuur dit wenselijk vindt.
2. Het Bestuur betreft bij iedere evaluatie ten minste de klachtencommissie en de vertrouwenspersoon.

### **Artikel 28**      **Onvoorziene omstandigheden**

In situaties waarin deze regeling niet voorziet, beslist de voorzitter van de klachtencommissie voor zover het de werkwijze van de klachtencommissie betreft. In overige onvoorziene omstandigheden beslist het Bestuur.

### **Artikel 29**      **Vaststelling en wijziging regeling**

1. Deze regeling wordt vastgesteld en kan worden gewijzigd door het Bestuur.
2. Voorgenomen besluiten tot wijziging van deze regeling legt het bestuur ter advisering voor aan de klachtencommissie.

### **Artikel 30**      **Datum van inwerkingtreding**

Deze regeling treedt in werking op 1 april 2018