

Klachtenregeling Kenniscentrum Ongelijkheid

Het Kenniscentrum Ongelijkheid streeft naar een professionele en veilige werkomgeving. Deze klachtenregeling is onderdeel van het bredere kader van de Gedragscode Kenniscentrum Ongelijkheid. Bij conflicten, ethische vragen of interpretatie van normen geldt de gedragscode als leidraad.

Deze regeling beschrijft de procedure voor het indienen, behandelen en afhandelen van klachten, inclusief termijnen, hoor- en wederhoor, en mogelijkheden tot externe escalatie.

Artikel 1: Begripsbepaling

- **Beklaagde:** Degene op wiens handelen of nalaten de klacht betrekking heeft.
- **Klager:** Iedere persoon of organisatie die rechtstreeks belang heeft bij of geraakt is door het handelen of nalaten van het Kenniscentrum Ongelijkheid.
- **Klaagschrift:** Schriftelijke melding van onvrede of een klacht door de klager.

Artikel 2: Bespreking van de klacht

De klager wordt verzocht de klacht eerst te bespreken met de betrokkene(n). Klachten die niet vooraf met de beklagde zijn besproken, worden in beginsel niet in behandeling genomen.

Artikel 3: Indiening van de klacht

De klacht dient schriftelijk, gemotiveerd en voorzien van datum en handtekening te worden ingediend bij de bestuurder. Eventuele bewijsstukken worden toegevoegd. Gebruik hiervoor het klachtenformulier van het Kenniscentrum Ongelijkheid, te vinden op de website of op aanvraag via secretariaat@kenniscentrumongelijkheid.nl.

Artikel 3a: Klachten over de bestuurder

1. Indien de klacht betrekking heeft op het handelen of nalaten van de bestuurder, wordt de klacht niet door de bestuurder zelf behandeld.
2. De klacht wordt in dat geval behandeld door de Raad van Toezicht.
3. De Raad van Toezicht beoordeelt de klacht, voert hoor en wederhoor uit en rapporteert de bevindingen schriftelijk aan klager en, indien relevant, de bestuurder.
4. Bij conflicten of vragen over de procedure geldt de Gedragscode Kenniscentrum Ongelijkheid als leidraad.

Artikel 4: Ontvangstbevestiging

Binnen één week na ontvangst van de klacht ontvangt de klager een ontvangstbevestiging. Ontbreken er stukken, dan krijgt de klager vier weken de tijd om deze alsnog aan te leveren. Bij uitblijven van een reactie wordt de klacht als niet-ontvankelijk beschouwd.

Artikel 5: Informele afhandeling

In elke fase van de procedure onderzoekt het behandelend orgaan (Bestuurder of Raad van Toezicht) of de klacht informeel en tot tevredenheid van de klager kan worden afgehandeld. Indien dat lukt, vervalt verdere behandeling. De klager wordt hiervan schriftelijk op de hoogte gesteld.

Artikel 6: Behandelingstermijn

Het behandelend orgaan streeft ernaar de klacht binnen zes weken volledig af te handelen.

Artikel 7: Niet-behandelbare klachten

Het behandelend orgaan behandelt geen klachten:

- a. Waarover eerder een klacht is ingediend en afgehandeld;
- b. Die betrekking hebben op voorvallen ouder dan 1 jaar.
- c. Die anoniem zijn ingediend en waarbij de identiteit van de klager niet kan worden vastgesteld.

De klager wordt binnen zes weken schriftelijk geïnformeerd over niet-ontvankelijkheid of buitenbehandelingstelling, met motivatie.

Artikel 8: Hoor en wederhoor

De klager en de beklagde krijgen de gelegenheid te worden gehoord. Het horen vervalt indien de klacht niet in behandeling wordt genomen, kennelijk ongegrond is, of als de klager hiervan afziet. Van het horen wordt een verslag gemaakt.

Artikel 9: Afdoening

Het behandelend orgaan deelt de bevindingen en conclusies schriftelijk en gemotiveerd mee aan zowel klager als beklagde. De klager krijgt vier weken de tijd om inhoudelijk te reageren.

Bij een (gedeeltelijk) gegronde klacht kan een oplossingsvoorstel worden gedaan. Indien de interne procedure, inclusief behandeling door de Bestuurder of, indien van toepassing, de Raad van Toezicht, niet tot een bevredigende uitkomst leidt, kan de klager zich, afhankelijk van de aard van de klacht, wenden tot een passende externe instantie, zoals: een wettelijke toezichthouder (bijvoorbeeld de Autoriteit Persoonsgegevens voor privacy-gerelateerde klachten) of de rechter.

Het behandelend orgaan houdt een geanonimiseerde klachtenregistratie bij en vermeldt deze in het jaarverslag.

Artikel 10: Slotbepalingen

Deze regeling treedt in werking op 1 januari 2026.

Het indienen van een klacht sluit niet uit dat de klager zich wendt tot een externe toezichthouder of rechter.