

Klachtenregeling Kunsthuis Oal Eer

I. Algemene Bepalingen

Artikel 1. Klachtrecht

1. Een ieder heeft het recht om over de wijze waarop *Kunsthuis Oal Eer* zich in de uitoefening van haar bevoegdheden/taken jegens hem/haar of een ander heeft gedragen, een klacht in te dienen bij *Kunsthuis Oal Eer*.
2. Een gedraging van een persoon die werkzaam is onder verantwoordelijkheid van *Kunsthuis Oal Eer* wordt aangemerkt als een gedraging van *Kunsthuis Oal Eer*.

Artikel 2 Behoorlijke behandeling

Kunsthuis Oal Eer draagt zorg voor een behoorlijke behandeling van mondelinge en schriftelijke klachten over haar gedragingen.

Artikel 3 Reikwijdte

Deze regeling is van toepassing op de behandeling van schriftelijke klachten die betrekking hebben op een gedraging jegens de klager en die voldoen aan de eisen genoemd in artikel 5, eerste lid, en onder a tot en met d, van deze regeling.

Artikel 4 Mondelinge/andere klachten

1. Bij de behandeling van mondelinge of per e-mail ingediende klachten dan wel klachten die betrekking hebben op een gedraging jegens een ander dan de klager, neemt *Kunsthuis Oal Eer* in ieder geval de vereiste zorgvuldigheid in acht.
2. *Kunsthuis Oal Eer* wijst de klager die een mondelinge klacht of een klacht per e-mail heeft ingediend, op de mogelijkheid een schriftelijke klacht in te dienen.

II. De behandeling van klaagschriften

Artikel 5 Indienen van een klacht

1. Het klaagschrift wordt per aangetekende post, schriftelijk, gemotiveerd en ondertekend verzonden en bevat ten minste:
 - a. de naam en het adres van de indiener;
 - b. de dagtekening;
 - c. een omschrijving van de gedraging waartegen de klacht is gericht;
 - d. het klaagschrift moet zijn gericht aan: [Kunsthuis Oal Eer, Peperstraat 8 9908 PE Godlinze t.a.v. Jan Boerema](#)Indien het klaagschrift in een vreemde taal is gesteld en een vertaling voor een goede behandeling van de klacht noodzakelijk is, dient de indiener zorg te dragen voor een vertaling.

Artikel 6 Staken behandeling

1. In iedere fase van de klachtbehandeling kan *Kunsthuis Oal Eer* nagaan of de klager door middel van een informele afhandeling van zijn klacht tevreden gesteld kan worden.
2. Zodra *Kunsthuis Oal Eer* naar tevredenheid van de klager aan diens klacht tegemoet is gekomen, vervalt de verplichting tot het verder toepassen van deze regeling.

Artikel 7 Ontvangstbevestiging en in behandeling nemen klacht

Kunsthuis Oal Eer bevestigt de ontvangst van het klaagschrift schriftelijk binnen twee weken en vervolgens wordt de klacht binnen 4 weken door *Kunsthuis Oal Eer* schriftelijk afgehandeld.

Artikel 8 Klachtbehandeling

Kunsthuis Oal Eer is in eerste instantie zelf belast met de behandeling van de klacht.

Artikel 9 Geen verplichting tot klachtbehandeling

1. *Kunsthuis Oal Eer* is niet verplicht de klacht te behandelen indien deze klacht betrekking heeft op een gedraging:
 - a. waarover reeds eerder een klacht is ingediend die met inachtneming van deze klachtenregeling is behandeld;

- b. die langer dan een jaar voor indiening van de klacht heeft plaatsgevonden;
 - c. die door het instellen van een procedure aan het oordeel van een rechterlijke instantie onderworpen is, dan wel onderworpen is geweest;
 - d. zolang terzake daarvan een opsporingsonderzoek op bevel van de officier van justitie of een vervolging gaande is, dan wel indien de gedraging deel uitmaakt van de opsporing of vervolging van een strafbaar feit en ter zake van dat feit een opsporingsonderzoek op bevel van de officier van justitie of een vervolging gaande is.
2. *Kunsthuis Oal Eer* is niet verplicht een klacht in behandeling te nemen, indien het belang van de klager dan wel het gewicht van de gedraging kennelijk onvoldoende is, of de klacht gaat over een schriftelijke verschrijving van *Kunsthuis Oal Eer*.
3. Van het niet in behandeling nemen van de klacht wordt de klager zo spoedig mogelijk, doch uiterlijk binnen vier weken na ontvangst van het klaagschrift, door *Kunsthuis Oal Eer* schriftelijk en gemotiveerd in kennis gesteld.

Artikel 10 Aanstellen klachtbehandelaar

Als *Kunsthuis Oal Eer* en klager niet tot een schikking kunnen komen kan - indien de klager dit wenst - door *Kunsthuis Oal Eer* - op kosten van ongelijk - een onafhankelijk mediator, aangesloten bij het NMI (Nederlands Mediation Instituut) worden ingeschakeld om tot een oplossing te komen.

Artikel 11 Horen

1. De klachtbehandelaar stelt de klager en degene op wiens gedraging de klacht betrekking heeft in de gelegenheid te worden gehoord.
2. Van het horen van de klager kan worden afgezien indien de klacht kennelijk ongegrond is, dan wel indien de klager heeft verklaard geen gebruik te willen maken van het recht te worden gehoord.
3. Van het horen wordt een verslag gemaakt.

Artikel 12 Termijnen

1. De klacht wordt binnen zes weken na ontvangst afgehandeld.
2. De afhandeling kan met ten hoogste vier weken worden verdaagd. Van de verdaging wordt schriftelijk mededeling gedaan aan de klager en aan degene op wiens gedraging de klacht betrekking heeft.

Artikel 13 Klachtafdoening

1. *Kunsthuis Oal Eer* stelt de klager schriftelijk en gemotiveerd in kennis van de bevindingen van het onderzoek naar aanleiding van de klacht, alsmede van de eventuele conclusies die zij daaraan verbindt.

Artikel 14 Klachtregistratie en publicatie

Kunsthuis Oal Eer draagt zorg voor registratie van de bij haar ingediende schriftelijke klachten.

Artikel 15: Klachtenregelingen opdrachtgevers

In aanvulling op deze regeling - en voor zover vereist/overeengekomen/binnen wettelijke kaders - conformeert *Kunsthuis Oal Eer* zich aan de door opdrachtgevers geformuleerde klachtenregelingen.

Artikel 16 Citeertitel, bekendmaking en inwerkingtreding

1. Deze regeling kan worden aangehaald als [klachtenregeling Kunsthuis Oal Eer](#)
2. Deze klachtenregeling is op te vragen bij *Kunsthuis Oal Eer* (info@kunsthuisoaleer.nl), en te downloaden van de website van *Kunsthuis Oal Eer* (www.kunsthuisoaleer.nl).
3. Deze regeling treedt in werking met ingang van de dag na bekendmaking ervan en is van toepassing op klachten die na de datum van inwerkingtreding van deze regeling zijn ingediend, ook als de gedraging waarover wordt geklaagd zich voor die datum heeft voorgedaan.