

Klachtenprocedure voor de SJEMfabriek in Wageningen

1. Doel en reikwijdte

Deze procedure beschrijft hoe klachten over de SJEMfabriek in Wageningen worden behandeld. De klachten kunnen gericht worden aan het bestuur van de SJEMfabriek via: bestuur@sjemfabriek.nl.

2. Definities

- **Klacht:** een uiting van ontevredenheid over (het handelen of nalaten van) de SJEMfabriek of personen namens de SJEMfabriek.
- **Klager:** de persoon of organisatie die de klacht indient.
- **Bestuur:** het bestuur van de SJEMfabriek.

3. Indiening van een klacht

3.1 Klachten worden schriftelijk ingediend per e-mail:

- **E-mailadres:** bestuur@sjemfabriek.nl

3.2 De klager vermeldt bij voorkeur:

- naam en contactgegevens (ten minste e-mailadres),
- datum van het voorval of de periode waarop de klacht ziet,
- een concrete omschrijving van de klacht,
- wat de klager als gewenste oplossing ziet,
- relevante documenten of bewijsstukken (bijv. e-mails, foto's, documenten).

3.3 Anonieme klachten worden in beginsel niet in behandeling genomen, tenzij het bestuur anders besluit op basis van ernst en onderbouwing.

4. Ontvangstbevestiging

4.1 Het bestuur bevestigt ontvangst van de klacht **binnen 5 werkdagen** na ontvangst per e-mail.

4.2 In de ontvangstbevestiging staat:

- de registratie/zaakreferentie (indien gebruikt),
- het verwachte tijdpad voor inhoudelijke behandeling,
- eventuele aanvullende informatie die nodig kan zijn.

5. Behandeling door het bestuur

5.1 Het bestuur beoordeelt eerst of:

- de klacht voldoende concreet is,
- de klacht binnen de reikwijdte van de SJEMfabriek valt,
- er mogelijk eerst een informele oplossing kan worden geprobeerd.

5.2 Het bestuur kan aanvullende informatie opvragen bij de klager en/of betrokkenen.

5.3 Het bestuur kan de volgende aanpak kiezen (afhankelijk van de aard van de klacht):

- **A. Informele afhandeling:** de klager en betrokkenen krijgen gelegenheid om het probleem op te lossen.
- **B. Schriftelijke inhoudelijke afhandeling:** het bestuur verzamelt informatie en beslist op basis van stukken.
- **C. Hoorgelegenheid:** bij ernstige of complexe klachten kan het bestuur een gesprek plannen (schriftelijk, telefonisch of in persoon).

6. Termijnen

- **Beoordeling en eerste contact:** binnen 5 werkdagen na ontvangst (zie hoofdstuk 4).
- **Eindbeslissing/inhoudelijk antwoord:** uiterlijk binnen **4 weken** na ontvangst van de klacht.
- **Verlenging:** als een termijn niet gehaald kan worden, stuurt het bestuur **voor het verstrijken van 4 weken** een bericht met:
 - reden van uitstel,
 - nieuwe inschatting van de termijn.

7. Afhandeling en uitkomst

7.1 Het bestuur motiveert het oordeel in het klachtaantwoord, met minimaal:

- een korte samenvatting van de klacht,
- de beoordeling/grondslag (zonder onnodige privacygevoelige details),
- de conclusie,
- eventuele maatregelen en/of verbeteracties,
- informatie over eventuele vervolgstappen (als die intern zijn).

7.2 Mogelijke uitkomsten zijn onder andere:

- gegrond (met passende maatregelen),
- (deels) ongegrond,
- niet-ontvankelijk (bijv. onvoldoende concreet of niet binnen reikwijdte),
- in overleg opgelost (zonder formele beslissing, als beide partijen dat willen).

8. Vertrouwelijkheid en omgang met gegevens

8.1 De behandeling gebeurt zorgvuldig en vertrouwelijk. Alleen personen die de klacht moeten beoordelen of afhandelen worden geïnformeerd.

8.2 Bij het verzamelen van informatie wordt uitgegaan van proportionaliteit: alleen wat nodig is voor een goede afhandeling.

9. Uitsluiting van behandeling (bij wijze van uitzondering)

Het bestuur kan besluiten een klacht niet verder te behandelen als bijvoorbeeld:

- dezelfde klacht al eerder is behandeld en er geen nieuwe feiten of omstandigheden zijn,
- de klacht evident niet binnen de verantwoordelijkheid van de SJEMfabriek valt,
- er sprake is van beledigende/bedreigende inhoud zonder inhoudelijke relevantie (met behoud van het recht op een formele reactie indien passend).

10. Registratie en bewaartermijn

10.1 Het bestuur registreert klachten in een log/registratiesysteem (met beperkte gegevens), zodat herleidbaar is hoe afhandeling is verlopen.

10.2 De bewaartermijn wordt door het bestuur bepaald passend bij wettelijke verplichtingen en organisatorische noodzaak.

11. Contact

Voor vragen over de procedure of voor het indienen van klachten:

- **E-mail:** bestuur@sjemfabriek.nl

