

Klachtenreglement Stichting Circuspunt

Stichting Circuspunt hecht grote waarde aan een zorgvuldige, professionele en respectvolle samenwerking. Ondanks onze inzet kan het voorkomen dat iemand niet tevreden is over onze dienstverlening of over de wijze waarop iemand namens Stichting Circuspunt heeft gehandeld.

Wij nemen iedere klacht serieus. Een klacht zien wij als een kans om onze organisatie verder te verbeteren. Wij behandelen klachten zorgvuldig, vertrouwelijk, onafhankelijk en binnen een redelijke termijn.

Wat verstaan wij onder een klacht?

Een klacht is een uiting van ongenoegen over de dienstverlening, communicatie of het handelen of nalaten van Stichting Circuspunt of personen die namens de stichting werkzaam zijn.

Onder een betrokkene verstaan wij degene die de klacht indient. De behandeling van een klacht vindt plaats door een door het bestuur aangewezen klachtenbehandelaar die niet betrokken is geweest bij de gebeurtenis waarop de klacht betrekking heeft.

Eerst met elkaar in gesprek

Wanneer u een klacht heeft, vragen wij – als dat mogelijk is – eerst in gesprek te gaan met de betreffende bestuurder, medewerker of vrijwilliger. Veel vragen of misverstanden kunnen in een persoonlijk gesprek worden opgelost.

Lukt dit niet, of voelt u zich niet vrij om dit gesprek aan te gaan, dan kunt u een formele klacht indienen bij het bestuur van Stichting Circuspunt.

Een klacht indienen

Een klacht kan schriftelijk of per e-mail worden ingediend bij het bestuur van Stichting Circuspunt.

E-mail: info@circuspunt.nl

Postadres:

Stichting Circuspunt

Ter attentie van het bestuur

Eendrachtsweg 42 BG

3012 LD Rotterdam

Wij verzoeken u uw naam en contactgegevens, de datum, een duidelijke omschrijving van de klacht en eventuele relevante documenten of correspondentie mee te sturen. Anonieme klachten worden in beginsel niet in behandeling genomen.

Ontvangst en behandeling

U ontvangt binnen vijf werkdagen een ontvangstbevestiging waarin wordt aangegeven dat uw klacht in behandeling is genomen en binnen welke termijn u een inhoudelijke reactie kunt verwachten.

De klachtenbehandelaar onderzoekt de klacht zorgvuldig en kan, indien nodig, aanvullende informatie opvragen of betrokkenen uitnodigen om hun standpunt toe te lichten. Zowel de indiener van de klacht als degene op wie de klacht betrekking heeft, krijgt de gelegenheid om te

worden gehoord. De behandeling vindt onafhankelijk, zorgvuldig en onpartijdig plaats. Op basis van het onderzoek brengt de klachtenbehandelaar advies uit aan het bestuur. Het bestuur neemt vervolgens een gemotiveerd besluit over de klacht.

Termijn van afhandeling

Stichting Circuspunt streeft ernaar iedere klacht binnen zes weken na ontvangst schriftelijk af te handelen. Als er meer tijd nodig is voor een zorgvuldig onderzoek, wordt de indiener hiervan vóór afloop van deze termijn op de hoogte gebracht. Daarbij wordt toegelicht waarom uitstel nodig is en binnen welke termijn een besluit kan worden verwacht.

Een klacht wordt als afgehandeld beschouwd zodra het bestuur een schriftelijke en gemotiveerde reactie heeft gegeven en eventuele maatregelen zijn vastgesteld.

Sociale veiligheid

Stichting Circuspunt wil een omgeving bieden waarin iedereen zich veilig, welkom en gerespecteerd voelt. Wij tolereren geen pesten, discriminatie, (seksuele) intimidatie, agressie, machtsmisbruik of andere vormen van grensoverschrijdend gedrag.

Wanneer een melding betrekking heeft op sociale veiligheid of grensoverschrijdend gedrag, kan de melder zich wenden tot de [vertrouwenspersoon van Circuspunt](#) of een vertrouwenspersoon van [Mores](#). De vertrouwenspersoon biedt een luisterend oor, denkt mee over mogelijke vervolgstappen en behandelt gesprekken vertrouwelijk. Een gesprek met de vertrouwenspersoon staat los van deze klachtenprocedure; de melder bepaalt zelf of hij of zij een formele klacht wil indienen.

Privacy en registratie

Alle klachten worden vertrouwelijk behandeld.

Persoonsgegevens worden uitsluitend verwerkt voor de behandeling van de klacht en conform de geldende privacywetgeving. Zij worden niet langer bewaard dan noodzakelijk.

Leren en verbeteren

Wanneer een klacht aanleiding geeft om werkwijzen, beleid of procedures aan te passen, zal Stichting Circuspunt passende verbetermaatregelen treffen. Op deze manier dragen klachten bij aan de verdere ontwikkeling van de kwaliteit en professionaliteit van onze organisatie.

Slotbepaling

In gevallen waarin dit klachtenreglement niet voorziet, beslist het bestuur van Stichting Circuspunt.

Dit klachtenreglement maakt onderdeel uit van het integriteits- en veiligheidsbeleid van Stichting Circuspunt en hangt samen met de Gedragscode, de regeling Vertrouwenspersoon en – indien van toepassing – het Protocol Sociale Veiligheid.

Het klachtenreglement is vastgesteld door het bestuur van Stichting Circuspunt en is in werking getreden op 6 juli 2026.