



Klachtenregeling

Stichting Gilde Amsterdam

Februari 2026

Verbindt mensen, deelt kennis

Uitleg

Er is iets gedaan of gezegd waar je boos of verdrietig over bent. Je kan dan een klacht indienen. In deze regeling lees je hoe je een klacht kunt indienen en hoe wij jouw klacht behandelen.

De directeur-bestuurder behandelt jouw klacht. Wij noemen dit de klachtenfunctionaris. Gaat jouw klacht over de directeur-bestuurder zelf? Dan behandelt de voorzitter van de Raad van Toezicht (RvT) jouw klacht. De directeur-bestuurder is in dat geval niet betrokken bij de behandeling.

Eerst zelf oplossen: de voorfase

Heb je een klacht? Probeer het dan eerst zelf op te lossen.

Ga naar de persoon over wie je een klacht hebt. Vertel wat er is gebeurd en hoe je je daarbij voelt.

Kom je er samen niet uit? Dan kun je een klacht indienen via deze regeling.

Je kunt ook eerst praten met de vertrouwenspersoon (Marianne van Bakel). Zij helpt je om na te denken over wat je wil doen. Zie ook het onderdeel over de vertrouwenspersoon hieronder.

Artikel 1 – Wanneer geldt deze regeling?

Deze regeling geldt voor alle klachten over het gedrag van:

- Stichting Gilde Amsterdam
 - De directeur-bestuurder
 - Medewerkers
 - Vrijwilligers
-

De vertrouwenspersoon

Gilde Amsterdam heeft een vertrouwenspersoon: Marianne van Bakel.

Marianne is er voor jou als je ergens mee zit. Zij luistert en helpt je nadenken. Ze geeft advies en ondersteunt je. Zij behandelt jouw klacht niet zelf.

Je kunt haar mailen op: vertrouwenspersoon@gildeamsterdam.nl

Deze mailbox is alleen voor Marianne. Niemand anders mag in deze mailbox.

Een gesprek met Marianne is vertrouwelijk. Zij vertelt anderen niet wat jij haar hebt verteld, tenzij jij daarmee instemt.

Artikel 2 – Hoe dien je een klacht in?

1. Je kunt een klacht indienen:

- Mondeling
- Telefonisch
- Per post
- Per e-mail (directie@gildeamsterdam.nl)

Dien je de klacht mondeling of telefonisch in? Dan maken wij er een schriftelijk verslag van.

2. In jouw klacht moet in ieder geval staan:

- Je naam en adres
- Wat er is gebeurd
- De datum wanneer het gebeurd is
- Waarom je hier boos of verdrietig over bent

3. Mist er informatie? Dan krijg je bericht. We vragen je dan om de extra informatie die we nodig hebben om je klacht te behandelen.

4. Doe je dat niet? Dan kunnen wij je klacht niet in behandeling nemen.

Artikel 3 – Wanneer moet je je klacht indienen?

Dien je klacht zo snel mogelijk in.

Doe dit uiterlijk binnen **6 weken** nadat het gebeurde waarover je klaagt.

Artikel 4 – Bevestiging en kosten

1. Binnen 5 werkdagen krijg je een bevestiging dat wij je klacht hebben ontvangen.
2. Het indienen en behandelen van een klacht kost je niets.

Artikel 5 – Gesprek over je klacht

1. De directeur-bestuurder bekijkt eerst je klacht.
 2. Daarna nodigen we je uit voor een gesprek, dit kan op kantoor of telefonisch.
 3. De directeur-bestuurder kan ook informatie vragen aan andere betrokkenen.
-

Artikel 6 – Alleen schriftelijke behandeling

1. Wil je geen gesprek? Dan behandelen we je klacht alleen schriftelijk.
 2. Voldoet je klacht niet aan de regels uit artikel 2.2, ook niet nadat we je om extra informatie hebben gevraagd? Dan nemen we je klacht niet in behandeling.
-

Artikel 7 – Beslissing over je klacht

1. Binnen 2 weken na ontvangst van je klacht maakt de directeur-bestuurder een rapport met een beslissing.
 2. De uitkomst kan zijn:
 - Je klacht is helemaal of voor een deel terecht (gegrond).
 - Je klacht is niet terecht (ongegrond).
 3. Binnen 6 weken krijg je per e-mail of brief bericht. Daarin staat:
 - Wat wij hebben onderzocht
 - Wat wij hebben vastgesteld
 - Of je klacht (gedeeltelijk) terecht is
 - Of en wat wij er verder mee gaan doen
 4. Ben je het niet eens met de beslissing? Dan kun je in beroep gaan bij de Raad van Toezicht (RvT).
-

Als je er bij Gilde niet uitkomt

Ben je het niet eens met de beslissing van Gilde Amsterdam? Dan kun je verdere stappen zetten.

- Stap 1: Dien een beroep in bij de Raad van Toezicht (RvT) van Gilde Amsterdam.
- Stap 2: Kom je er ook met de RvT niet uit? Dan kun je een klacht indienen bij de gemeente Amsterdam. De gemeente Amsterdam heeft hier een eigen loket voor. Kijk op www.amsterdam.nl voor meer informatie.

Je kunt ook altijd contact opnemen met de Ombudsman Metropoolregio Amsterdam (<https://www.ombudsmanmetropool.nl/nl/>) of een andere onafhankelijke instantie.

Artikel 8 – Tot slot

1. Deze regeling geldt vanaf **1 maart 2026**.
2. De Raad van Toezicht kan deze regeling vaststellen en wijzigen.
3. De directeur-bestuurder zorgt dat medewerkers en vrijwilligers deze regeling kennen. De regeling staat ook op de website.

Je mag ook altijd contact opnemen met andere geschikte personen of instanties, zoals:

- De vertrouwenspersoon van Gilde Amsterdam Marianne van Bakel – zij helpt je en geeft advies, maar behandelt de klacht niet zelf (vertrouwenspersoon@gildeamsterdam.nl)
- De politie als er een (mogelijk) strafbaar feit naar jou is geweest

Deze regeling heet:

Klachtenregeling Gilde Amsterdam.