



humanitas

Een klacht indienen.
Hoe doe je dat?

Bij Humanitas
nemen we
klachten
serieus.

Een klacht
indienen is je
goed recht.

Inleiding

Bij Humanitas gaan we zorgvuldig met mensen om. Dat is de kracht en de kern van ons werk. Daarom nemen we klachten van deelnemers, vrijwilligers en beroepskrachten heel serieus. Van klachten en kritiek kunnen we leren. Natuurlijk hopen we dat het nooit nodig zal zijn een klacht in te dienen. Maar is dat wel het geval, dan kun je terecht bij onze onafhankelijke klachtencommissie. Deze commissie behandelt klachten over behandeling of bejegening en kijkt of een klacht, op basis van ons klachtenreglement, gegrond is en of er maatregelen nodig zijn. In het klachtenreglement staat uitgebreid beschreven wie wat doet en hoe lang dat kan duren. Zo gebeurt alles van begin tot eind netjes en goed.

Hoe dien je een klacht in?

Omschrijf je klacht helder en compleet.

Stuur je brief per post naar:

Klachtencommissie Humanitas
Postbus 37113
1030 AC Amsterdam

Of per e-mail naar:

klachtenregistratie@humanitas.nl

Belangrijk om te weten

Elke klacht wordt vertrouwelijk behandeld.

Nadat je een klacht hebt ingediend, neemt de coördinator klachtenprocedure contact met je op.



Wat gebeurt er daarna?

De coördinator klachtenprocedure onderzoekt eerst of interne bemiddeling mogelijk is. Een bemiddelaar gaat dan binnen tien werkdagen praten met jou en degene over wie je een klacht hebt. Maar alleen als beiden dat willen. De bemiddelaar streeft naar een oplossing binnen een maand. Lukt deze interne bemiddeling niet, dan bekijkt de klachtencommissie of jouw klacht volgens het klachtenreglement in behandeling kan worden genomen. Zo ja, dan krijg je hiervan binnen tien werkdagen bericht.

Degene op wie de klacht betrekking heeft, krijgt de kans zich schriftelijk te verdedigen. De klachtencommissie kan jou en de andere partij uitnodigen voor een mondelinge toelichting. Gemiddeld duurt het 4 maanden voordat er een uitspraak is. Vindt de klachtencommissie dat er haast bij is, dan kan ze besluiten alle stappen sneller af te ronden. De uitspraak van de klachtencommissie wordt naar de directie en het hoofdbestuur gestuurd, die de klacht gemotiveerd al dan niet overneemt.

Klachtenprocedure

De klachtenprocedure is van toepassing als je ontevreden bent over hoe je je behandeld of bejegend voelt. Dat gaat dan niet over de inhoud van besluiten.

Bezwaar- en beroepsprocedure

Humanitas kent ook nog een bezwaar- en beroepsprocedure. Die is alleen bedoeld voor vrijwilligers. Deze procedure is van toepassing als je bezwaar wilt maken tegen een bestuurlijke beslissing van een afdelings- of districtsbestuur. De procedure gaat dus over de inhoud van het besluit. Ook hiervan is een folder.

Meer weten?

Meer informatie over de klachtenprocedure vind je [hier](#).

Meer informatie over de bezwaar- en beroepsprocedure vind je op het intranet van Humanitas onder het kopje Verenigingszaken.

Over Humanitas

Humanitas is er voor mensen die samen met een vrijwilliger op eigen kracht iets willen veranderen aan hun situatie. Jaarlijks helpen circa 22.000 goed geschoolde vrijwilligers zo'n 60.000 deelnemers.

Humanitas waarden:

- regie behouden over je eigen leven
- samenleven op basis van gelijkwaardigheid
- verantwoordelijkheid nemen voor jezelf en voor een ander
- vraaggericht werken: kijken wat er leeft in de maatschappij, activiteiten daarop aanpassen.



humanitas

Meer weten?

Neem dan contact op met Vereniging Humanitas Landelijk Bureau.
E-mail: info@humanitas.nl
Tel: 020-523 1100.
Of schriftelijk via:
Vereniging Humanitas
Postbus 71 1000 AB
Amsterdam.



*Klacht?
Bezwaar?
Laat het
ons weten!
Wij staan
voor je
klaar.*

Wij worden gesteund door:



ANBI

