

Klachtenreglement Vereniging Humanitas

Algemeen

De Vereniging Humanitas werkt vanuit de humanistische uitgangspunten 'zelfbeschikking', 'verantwoordelijkheid' en 'gelijkwaardigheid'. De dienstverlening van en het werken bij Humanitas is daar op geënt.

Om zich te onderscheiden en ter vergroting van de herkenbaarheid heeft de vereniging van die uitgangspunten een vertaalslag gemaakt in een aantal concrete Humanitas-waarden, waarmee ze het belang ervan heeft willen onderstrepen.

Die humanistische basiswaarden en de daarvan afgeleide Humanitas-waarden geven de richting aan voor het gedrag dat Humanitas wenselijk acht en verwacht van allen die voor of namens haar werken of optreden, zowel in dienstverband als op vrijwillige basis.

Status en reikwijdte van het klachtenreglement

Het Klachtenreglement Humanitas voorziet in de procedure ter uitvoering van het klachtrecht voor vrijwilligers, cliënten en personeelsleden van Humanitas en anderen, voortvloeiende uit de Communicatie- en de Gedragscodes van de Vereniging Humanitas.

Voor vrijwilligers kent Humanitas daarnaast nog de bestuurlijke bezwaar- en beroepsprocedure.

Begripsbepalingen

De vereniging Humanitas

Humanitas, Nederlandse vereniging voor maatschappelijke dienstverlening en samenlevingsopbouw.

Bestuur

Het hoofdbestuur van Humanitas.

Directeur

De door het Hoofdbestuur aangestelde functionaris belast met de dagelijkse leiding van de organisatie.

Personeelslid

Een persoon die krachtens een arbeids- of stageovereenkomst werkzaamheden verricht bij de Vereniging Humanitas.

Vrijwilliger

Een persoon die als vrijwilliger verbonden is met de Vereniging Humanitas, en in die hoedanigheid werkzaamheden voor de vereniging verricht. Onder werkzaamheden wordt tevens bestuurswerk verstaan.

Cliënt/Deelnemer

De natuurlijke persoon die gebruik wil maken, gebruik maakt of gebruik heeft gemaakt van de dienstverlening van de Vereniging Humanitas.

Klager

Een persoon die een klacht indient bij de Klachtencommissie.

Klachtenreglement Vereniging Humanitas

Beklaagde

Degene tegen wie de klacht zich richt, dan wel op wie de klacht betrekking heeft.

Klacht

Een schriftelijke uiting van ongenoegen over de wijze waarop de klager is behandeld door één of meer vrijwilligers of personeelsleden van de Vereniging Humanitas, dan wel door de Vereniging Humanitas als zodanig. Het ongenoegen kan betrekking hebben op handelingen en beslissingen of op het nalaten daarvan ten aanzien van de klager.

Klachtencommissie

De commissie, ingesteld door het hoofdbestuur van de Vereniging Humanitas, die bevoegd is om kennis te nemen van de klachten in de zin van dit reglement en daaromtrent advies uit te brengen aan het hoofdbestuur.

Behandelende leden

De leden van de Klachtencommissie die de klacht behandelen en advies uitbrengen aan het hoofdbestuur.

Onafhankelijk lid

Een lid van de Klachtencommissie dat niet werkzaam is als personeelslid of (bestuurlijk) vrijwilliger bij de Vereniging Humanitas.

Ambtelijk secretaris

Een daartoe door het hoofdbestuur aangewezen jurist die de Klachtencommissie ambtelijk ondersteunt bij de afwikkeling van de klacht en de advisering aan het hoofdbestuur.

Coördinator Klachtenprocedure

Door de organisatie aangestelde beroepskracht die zorg draagt voor registratie van klachten en de te volgen procedures coördineert. De coördinator treedt op als tussenpersoon tussen klachtencommissie en bestuur. Tevens onderzoekt de coördinator mogelijkheden tot interne bemiddeling en brengt zo nodig het interne bemiddelingsproces op gang conform 'Afspraken Interne Klachtafhandeling'.

Gedragscode

De door de Vereniging Humanitas gestelde regels ten aanzien van ongewenst gedrag.

Communicatiecode

De door de Vereniging Humanitas gestelde regels ten aanzien van de communicatie door of namens de vereniging.

Verslagjaar

Het kalenderjaar waarover verslag wordt gedaan.

Inhoud van het klachtenreglement

Het klachtenreglement bevat bepalingen over de wijze waarop de klachten die tegen één of meer vrijwilligers of personeelsleden en/of de vereniging worden ingediend, worden afgehandeld.

Klachtenreglement Vereniging Humanitas

Betiteling

Daar waar in dit klachtenreglement de mannelijke vorm wordt gehanteerd, wordt uitdrukkelijk tevens de vrouwelijke vorm bedoeld.

Invoering

Met de inwerkingtreding van dit klachtenreglement komt het Klachtenreglement Humanitas dat door het hoofdbestuur op 17 juli 2009 is vastgesteld, te vervallen.

Artikel 1 Samenstelling van de Klachtencommissie

1. De Klachtencommissie bestaat uit ten minste vijf, en ten hoogste acht leden.
2. De leden van de Klachtencommissie worden door het bestuur voor een periode van vier jaar benoemd. Zij kunnen na het verstrijken van hun zittingsperiode steeds aansluitend voor een bepaalde periode (max. 4 jaar) worden herbenoemd.
3. Alle leden van de Klachtencommissie zijn onafhankelijk.
4. Ten minste één lid wordt benoemd op voordracht van de Ondernemingsraad van de Vereniging Humanitas.
5. De Klachtencommissie is zodanig samengesteld dat er voldoende deskundigheid aanwezig is voor de behandeling van klachten.
6. Het bestuur wijst uit de leden van de Klachtencommissie een vaste commissievoorzitter aan.
7. Het bestuur kan voor elk van de leden van de Klachtencommissie een plaatsvervanger benoemen, daar waar nodig in overleg met de Ondernemingsraad.
8. Het lidmaatschap van de Klachtencommissie eindigt:
 - a. door opzegging door het commissielid;
 - b. door het verstrijken van de periode waarvoor een commissielid is benoemd;
 - c. door overlijden van het commissielid;
 - d. doordat een commissielid op verzoek van de overige commissieleden door het bestuur uit zijn functie wordt ontheven, indien dit lid bij het uitoefenen van zijn functie niet de zorgvuldigheid in acht neemt die in het maatschappelijk verkeer betamelijk is;
 - e. door royement van een commissielid op grond van het niet naleven van artikel 7 van dit reglement, betreffende de geheimhoudingsplicht.
8. De Klachtencommissie kan zonedig deskundigen raadplegen omtrent de inhoud van de klacht en/of een onderzoek laten verrichten door externe deskundigen. De kosten van de externe deskundigen komen voor rekening van Humanitas. Van dit recht kan de Klachtencommissie gebruik maken nadat ze het daartoe aangewezen personeelslid van het Landelijk Bureau daarover heeft geïnformeerd.

Klachtenreglement Vereniging Humanitas

Artikel 2 Wraking en verschoning

1. De klager kan bezwaar maken tegen de deelneming van een lid van de Klachtencommissie aan de behandeling van de klacht (wraking), wanneer zich ten aanzien van dat lid feiten of omstandigheden voordoen die het vormen van onpartijdig oordeel over de klacht zouden bemoeilijken.
2. De overige behandelende leden van de Klachtencommissie beslissen of dit bezwaar terecht is gemaakt. Bij staking van stemmen wordt dit geacht het geval te zijn. De beslissing wordt binnen tien werkdagen na het kenbaar maken van het bezwaar door de klager, door de ambtelijk secretaris schriftelijk medegedeeld aan de klager en de beklagde.
3. Een lid van de Klachtencommissie dient zich te onttrekken aan de behandeling van een klacht (verschoning), wanneer zich ten aanzien van dat lid feiten of omstandigheden voordoen die het vormen van een onpartijdig oordeel over de klacht zouden bemoeilijken. Hij is verplicht dit te doen, indien de overige behandelende leden van de Klachtencommissie van oordeel zijn dat voornoemde feiten of omstandigheden zich ten aanzien van hem voordoen.
4. In geval van wraking of verschoning wordt het betrokken lid vervangen door een ander lid van de Klachtencommissie, of door een plaatsvervangend lid.

Artikel 3 Indiening van de klacht

1. Bevoegd om een klacht bij de Klachtencommissie in te dienen is:
 - a. De beroepskracht (personeelslid), met een klacht dat hij onheus of onzorgvuldig is bejegend door één of meer andere vrijwilligers, door één of meer personeelsleden of door de vereniging Humanitas als zodanig;
 - b. De vrijwilliger, met een klacht dat hij onheus of onzorgvuldig is bejegend door één of meer andere vrijwilligers, door één of meer personeelsleden of door de vereniging Humanitas als zodanig;
 - c. De cliënt (ook deelnemer genoemd), met een klacht dat hij onheus of onzorgvuldig is bejegend door één of meer vrijwilligers, één of meer personeelsleden of de vereniging Humanitas als zodanig, en/of met een klacht dat de door of namens de vereniging Humanitas verleende dienst niet naar behoren is uitgevoerd;
 - d. Een ieder, waaronder begrepen iedere rechtspersoon, met een klacht dat er in strijd met de Communicatiecode van de Vereniging Humanitas is gehandeld of nagelaten;
 - e. De vrijwilliger, het personeelslid, de cliënt of de bezoeker met een klacht over ongewenst gedrag in de zin van de Gedragscode Humanitas.
2. Klager en beklagde kunnen zich bij de indiening en/of de behandeling van de klacht laten vertegenwoordigen door een schriftelijk daartoe gemachtigde of een wettelijk vertegenwoordiger. Tevens kunnen zij zich in de procedure door één of meer andere personen laten

Klachtenreglement Vereniging Humanitas

- bijstaan, waaronder begrepen de vertrouwenspersoon in de zin van artikel 8 lid 2 Gedragscode.
3. De klacht moet schriftelijk, gemotiveerd en ondertekend worden ingediend bij de Klachtencommissie Humanitas, Postbus 37113, 1030 AC Amsterdam.
 4. Van de behandeling van een klacht kan worden afgezien als, sinds de dag waarop het feit waarop de klacht betrekking heeft zich heeft voorgedaan, op de dag van indiening van de klacht meer dan één jaar of, ingeval het een schending van de Gedragscode betreft, twee jaar verstreken is. Als dit het geval is, zal met de ingediende klacht omgegaan worden conform het gestelde ten aanzien van niet-ontvankelijkheid in artikel 4 lid 5 van dit reglement.
 5. De enkele indiening van de klacht mag de klager niet in een nadelige positie brengen. Evenmin mag de enkele indiening van een klacht de beklagde in een nadelige positie plaatsen.
 6. De klager is te allen tijde gerechtigd de klacht in te trekken. Hiervan moet de klager schriftelijk en gemotiveerd mededeling doen aan de Klachtencommissie. De verdere afwikkeling van de klacht door de Klachtencommissie zal dan worden gestaakt.
 7. Verstek door een van de partijen levert geen reden voor het staken van de behandeling van de klacht door de Klachtencommissie.

Artikel 4 Behandeling van de klacht (zie tevens het schema in de bijlage)

1. Iedere klacht wordt behandeld door drie leden van de Klachtencommissie, al naar gelang de verlangde positie en deskundigheid, aan te wijzen door de commissievoorzitter van de Klachtencommissie. Tenminste één behandelend lid is onafhankelijk. Klachten over schending van de Gedragscode worden uitsluitend behandeld door drie onafhankelijke leden, van wie minimaal één lid deskundig is op het gebied van bestrijding van ongewenst gedrag.
2. De behandeling van de klacht vindt plaats onder het (tijdelijk) voorzitterschap van een onafhankelijk behandelend lid. De behandelende leden worden bijgestaan door een ambtelijk secretaris.
3. De behandelende leden zijn in hun oordeelsvorming, beslissing en advies onafhankelijk van de overige leden van de Klachtencommissie.
4. Na ontvangst van de klacht gaat de commissievoorzitter van de Klachtencommissie na welke pogingen er zijn gedaan om in overleg met de klager tot een gezamenlijke oplossing te komen. Indien wordt ingeschat dat een poging tot bemiddeling, al dan niet met tussenkomst van een vertrouwenspersoon, (als)nog tot een gezamenlijke oplossing zou kunnen leiden, kan de commissievoorzitter bepalen de klachtbehandeling, hangende de bemiddelingspoging, op te schorten. Hierover zal de klager binnen tien werkdagen na ontvangst van de klacht worden geïnformeerd.
5. De commissievoorzitter van de Klachtencommissie beoordeelt in samenspraak met de ambtelijk secretaris en de coördinator Klachtenprocedure de ontvankelijkheid van de klacht.

Klachtenreglement Vereniging Humanitas

Een klacht is ontvankelijk, wanneer:

- de klager gerechtigd is een klacht in te dienen conform het gestelde in art. 3 lid 1 a t/m d van dit reglement;
- de klacht is ingediend binnen de gestelde termijn conform het gestelde in art. 3 lid 4 van dit reglement;
- de klacht is ingediend conform het gestelde in art. 3 lid 3 van dit reglement;
- de aard van de klacht past binnen dit reglement (zie de definitie van 'klacht' bij de begripsbepalingen op pag. 1 van dit reglement).
- Bij indiening van een klacht door een beroepskracht mbt bejegening en onzorgvuldige behandeling door een mede beroepskracht wordt deze geacht eerst de route in de lijn (leidinggevende of diens leidinggevende) te hebben gevolgd om tot een oplossing te komen.

Als de klacht ontvankelijk is, bevestigt de ambtelijk secretaris dit binnen een termijn van tien werkdagen na ontvangst van de klacht schriftelijk aan de klager en handelt hij verder conform het bepaalde in lid 6.

Als de klacht niet-ontvankelijk is en herstel mogelijk is, stelt de ambtelijk secretaris de klager in de gelegenheid om dit binnen vijftien werkdagen te herstellen.

Als de klacht onherstelbaar niet-ontvankelijk is, deelt de ambtelijk secretaris dit binnen een termijn van tien werkdagen na ontvangst van de klacht schriftelijk met redenen omkleed aan de klager mee.

6. De ambtelijk secretaris zendt, tegelijkertijd met de bevestiging van ontvankelijkheid van de klacht conform het bepaalde in lid 5, een afschrift van de klacht aan de beklagde en nodigt deze uit om binnen vijftien werkdagen na dato van verzending, een schriftelijk verweer bij de Klachtencommissie in te dienen.
De Klachtencommissie kan daarop, indien noodzakelijk, binnen een termijn van vijftien werkdagen besluiten tot een tweede ronde van schriftelijke behandeling, waarbij de klager op het verweer van de beklagde kan reageren, en de beklagde weer daarop, steeds binnen vijftien werkdagen na ontvangst van de desbetreffende uitnodiging van de Klachtencommissie.
7. De Klachtencommissie is in elke stand van de zaak bevoegd om beide partijen één of meerdere keren op te roepen om te verschijnen voor een mondelinge toelichting van de klacht en bepaalt daartoe dag, uur en plaats. Het horen der partijen kan afzonderlijk of in elkaars aanwezigheid geschieden. Van elk gesprek wordt een verslag opgesteld.
Als een partij niet verschijnt kan de Klachtencommissie zonedig die partij opnieuw uitnodigen, of de klachtbehandeling voortzetten met vermelding van het niet verschijnen.
Voor beroepskrachten en vrijwilligers geldt dat zij gehoor dienen te geven aan een oproep om te verschijnen.
8. Indien de klacht een schending van de Gedragscode betreft, hoort de Klachtencommissie binnen een maand na indiening van de klacht afzonderlijk de klager en de beklagde. Van elk gesprek wordt een afzonderlijk verslag opgemaakt. Het verslag van het gesprek met de klager wordt aan de beklagde verstrekt, en het verslag van het gesprek met de beklagde wordt aan de klager verstrekt. De Klachtencommissie hoort daarop wederom beide partijen afzonderlijk, waarbij elke partij in ieder geval de gelegenheid krijgt om op de hierboven bedoelde gespreksverslagen te reageren.

Klachtenreglement Vereniging Humanitas

Artikel 5 Het verstrekken van inlichtingen

1. De Klachtencommissie kan ter beoordeling van de klacht nadere informatie inwinnen bij de klager, de beklaagde, alsmede bij overige personen binnen of buiten de vereniging. Als het een klacht over de schending van de Gedragscode betreft, zijn personen in dienst van de vereniging verplicht de verlangde informatie te verstrekken.
2. Van het inwinnen van nadere informatie wordt schriftelijk aantekening gehouden door de Klachtencommissie. Deze aantekeningen worden opgenomen in het dossier en bevatten datum, inhoud en eventueel plaats of bron van de verkregen informatie.
3. Van alle bescheiden betrekking hebbend op een klacht wordt ten spoedigste een afschrift gezonden aan klager en de beklaagde, met uitzondering van vertrouwelijke medische informatie.
4. De directeur kan, op diens verzoek, zich over de procesgang van een klachtafhandeling laten informeren door de klachtencommissie en/of de Coördinator klachtenprocedure indien dit nodig acht word ten behoeve van een verantwoorde bedrijfsvoering.
Bij een ingewikkelde casuïstiek legt de Coördinator de procesgang rondom een klacht voor aan de directeur.

Artikel 6 Inzagerecht

1. Zowel de klager als de beklaagde worden in de gelegenheid gesteld alle op de klacht betrekking hebbende stukken in te zien, met uitzondering van vertrouwelijke medische informatie.
2. Stukken die door een van de partijen worden ingediend onder de conditie dat de andere partij hierin geen inzage mag hebben, worden niet in behandeling genomen en door de secretaris van de Klachtencommissie geretourneerd aan de betreffende partij, tenzij het vertrouwelijke medische informatie betreft.

Artikel 7 Geheimhouding

1. Elk lid van de Klachtencommissie is op straffe van roeyement tot geheimhouding verplicht ten aanzien van alle de partijen betreffende gegevens en informatie die hem bij de behandeling van de klacht ter kennis zijn gekomen en voorts is ieder die bij de behandeling van de klacht wordt betrokken eveneens tot geheimhouding verplicht.
2. De Klachtencommissie deelt partijen en overige bij de klacht betrokkenen, voorafgaand aan elke behandeling van de klacht, de in artikel 7 lid 1 omschreven plicht mee.

Klachtenreglement Vereniging Humanitas

Artikel 8 Beslissing Klachtencommissie

1. De Klachtencommissie neemt binnen twintig werkdagen nadat partijen voor de laatste maal mondeling of schriftelijk zijn gehoord, de beslissing omtrent de gegrondheid van de klacht, en deelt deze schriftelijk en met redenen omkleed mede aan het bestuur, al dan niet vergezeld van aanbevelingen.
Tegelijkertijd informeert de ambtelijk secretaris klager en beklagde over dit feit en over de termijn waarop zij een beslissing van het bestuur kunnen verwachten.
2. Bij afwijking van de in het eerste lid van dit artikel genoemde termijn doet de Klachtencommissie daarvan met redenen omkleed mededeling aan de klager en de beklagde onder vermelding van de nadere termijn waarbinnen de Klachtencommissie haar oordeel over de klacht zal uitbrengen.

Artikel 9 Maatregelen

1. Het bestuur deelt de klager, de beklagde en de Klachtencommissie binnen vier weken na ontvangst van het in artikel 8 van dit reglement bedoelde advies van de Klachtencommissie schriftelijk mee welke beslissing zij naar aanleiding hiervan heeft genomen, onder overlegging aan elk van de gehoorde partijen van het gespreksverslag en van het verslag van bevindingen van de Klachtencommissie en advies aan het bestuur.
Als het een klacht over de schending van de Gedragscode betreft, wordt een afschrift van de beslissing tevens aan de vertrouwenspersoon gezonden.
2. Van de in lid 1 van dit artikel genoemde termijn kan worden afgeweken. Het bestuur moet hiervan tijdig en met redenen omkleed mededeling doen aan de klager, de beklagde en de Klachtencommissie. Tevens moet zij aangeven op welke termijn zij op het advies zal beslissen. Hierbij geldt een maximale termijn van tien weken.

Artikel 10 Spoedeisende zaken

De procedure voor de Klachtencommissie kent een gemiddelde doorlooptijd van ca. vier maanden. Indien de Klachtencommissie van oordeel is dat de behandeling van de klacht een spoedeisend karakter heeft, dan kan zij in dit reglement genoemde termijnen bekorten. De Klachtencommissie deelt dit de betrokkenen zo spoedig mogelijk schriftelijk en met opgave van redenen mee.

Artikel 11 Periodieke rapportage

De Klachtencommissie maakt -middels de Coördinator klachtenprocedure- jaarlijks haar bevindingen geanonimiseerd bekend in een rapport waarin aantal, aard en inhoud van de ingediende klachten, het oordeel van de Klachtencommissie en de eventuele aanbevelingen van de commissie worden vermeld. Tevens wordt in dit rapport een overzicht gepresenteerd van de eventueel door de Klachtencommissie gesignaleerde structurele knelpunten. Dit rapport wordt binnen drie maanden na het verstrijken van het verslagjaar uitgereikt aan het bestuur, het GMT en de Ondernemingsraad.

Klachtenreglement Vereniging Humanitas

Artikel 12 Verslag

De werkzaamheden van de Klachtencommissie in het betreffende kalenderjaar worden geanonimiseerd opgenomen in het jaarverslag van de Vereniging Humanitas.

Artikel 13 Dossier bij klachten inzake de Gedragscode

1. Van elke bij haar ingediende klacht over schending van de Gedragscode legt de Klachtencommissie een dossier aan. Het beheer van het dossier is in handen van de Coördinator Klachtenprocedure. Indien een personeelslid bij de klacht betrokken is, wordt het dossier apart van het personeelsdossier van het betrokken personeelslid bewaard. In dat geval wordt in het personeelsdossier uitsluitend aantekening gehouden van de beslissing van het bestuur, met weergave van de inhoud van die beslissing.
2. De behandelende leden van de commissie en de vertrouwenspersoon hebben te allen tijde toegang tot het in lid 1 bedoelde dossier.
3. Indien een klacht niet ontvankelijk of ongegrond wordt verklaard, wordt het betreffende dossier terstond vernietigd.
4. De overige dossiers worden gedurende een termijn van twee jaar, te rekenen vanaf de beslissing van het bestuur, bewaard. Daarna worden de gegevens vernietigd. Bij tussentijds ontslag of vertrek van een personeelslid tegen wie een klachtenprocedure heeft gediend, worden diens gegevens vernietigd.

Artikel 14 Vaststelling en wijziging van dit reglement

Dit reglement wordt vastgesteld en kan worden gewijzigd of ingetrokken door het hoofdbestuur, met instemming van de Ondernemingsraad.

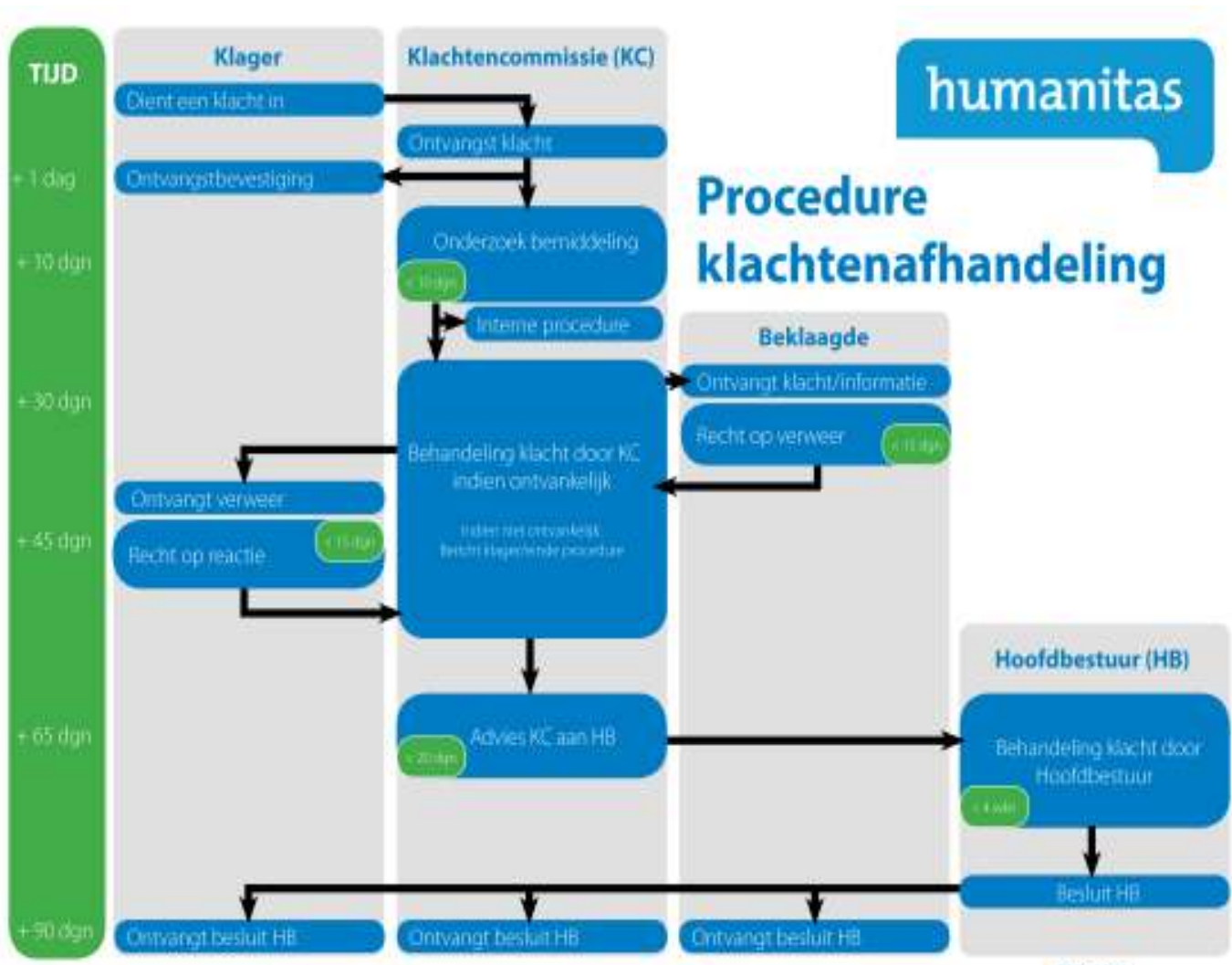
Artikel 15 Slotbepaling

1. In alle gevallen waarin dit reglement niet voorziet, beslist de Klachtencommissie. De commissie doet daarvan melding aan het hoofdbestuur en neemt dat feit op in haar periodieke rapportage.
2. De regeling treedt in werking op 1 juli 2009 en vervangt alle eerdere klachtenregelingen van de Vereniging Humanitas.
3. Het Klachtenreglement Humanitas is opgenomen in de notitie Humanitas Vrijwilligersbeleid, in het handboek Personeelsbeleid van Humanitas en voor belangstellenden opvraagbaar bij het landelijk bureau van de vereniging.
Het reglement is te raadplegen via de website www.humanitas.nl.

Aldus vastgesteld 16.07.2009; gewijzigd met vaststelling in de vergadering van het hoofdbestuur op 19-03-2013; met instemming van de Ondernemingsraad op 14-05-2013.

Klachtenreglement Vereniging Humanitas

Bijlage: Stroomschema procedure



Mei 2013