

---

Klachtenreglement  
onafhankelijke  
**Klachtencommissie**



Voor het vrijwilligerswerk in Haarlem en omstreken



## Art. 1 BEGRIPSOMSCHRIJVINGEN

- 1.1 *De organisatie*: Organisatie die gebruik maakt van de diensten van de Onafhankelijke Klachtencommissie Vrijwilligerswerk Haarlem e.o.
- 1.2 *Bestuur*: het orgaan van de organisatie dat is belast met de formulering en vaststelling van het algemeen beleid van de organisatie en tevens toezicht houdt op de naleving ervan.
- 1.3 *Klacht*: een mondelinge of schriftelijke uiting van ongenoegen van of namens een cliënt over de wijze waarop hij/zij is behandeld door (een medewerker van) de organisatie.  
Het ongenoegen kan betrekking hebben op handelingen en/of beslissingen of op het nalaten daarvan ten aanzien van de cliënt.
- 1.4 *Cliënt*: de deelnemer, bezoeker, gebruiker of vrijwilliger die gebruik wil maken, gebruik maakt of gebruik heeft gemaakt van de diensten van de organisatie.
- 1.5 *Klager*: een natuurlijk persoon die als cliënt bij de organisatie een klacht voorlegt of voorgelegd wil zien aan de klachtencommissie.
- 1.6 *Medewerker*: een natuurlijk persoon, die werkzaam is bij de organisatie, ofwel krachtens dienstverband ofwel op vrijwillige basis.
- 1.7 *Het bestuur of de directie*: de natuurlijke persoon (of –personen), die belast is met de uitvoering van het beleid van de organisatie en daartoe leiding geeft aan de medewerkers en de verantwoordelijkheid draagt voor hun handelen en nalaten.
- 1.8 *Klachtencommissie*: een commissie, aangewezen door de organisatie, die door het bestuur van de VWC is ingesteld om klachten van klagers te behandelen en daarover te adviseren aan het bestuur van de organisatie.

## Art. 2 KLACHTENCOMMISSIE

- 2.1. Het bestuur van de VWC stelt een klachtencommissie in, die zowel in haar oordeelsvorming als positioneel onafhankelijk is van de VWC.  
De klachtencommissie bestaat uit tenminste 3 leden. Daarvan maakt in elk geval deel uit:
  - a. een jurist
  - b. iemand die deskundig is op het gebied van consumentenbelangen en/of maatschappelijke organisaties
  - c. iemand die deskundig is op het gebied van bedrijfsvoering van gesubsidieerde organisatiesDe leden benoemen uit hun midden een voorzitter en secretaris.  
Voor de leden worden zoveel mogelijk plaatsvervangers benoemd.
- 2.2. De leden van de commissie worden door het bestuur van de VWC voor een periode van 3 jaar benoemd. Zij kunnen na het verstrijken van hun zittingsperiode aansluitend nog twee maal voor dezelfde periode worden benoemd.
- 2.3. Aan de behandeling van voorgelegde klachten nemen ten minste twee leden van de klachtencommissie.



- 2.4. Het lidmaatschap van de klachtencommissie eindigt
- doordat een commissielid zijn/haar lidmaatschap opzegt
  - door overlijden van een commissielid
  - door het verstrijken van een periode waarvoor een commissielid is benoemd
  - doordat een commissielid op verzoek van de overige commissieleden door het bestuur uit zijn/haar functie wordt ontheven wegens:
    - verwaarlozing van zijn/haar taak
    - andere redenen op grond waarvan handhaving als lid niet kan worden verlangd of getolereerd
  - door roeyement van een commissielid op grond van het niet naleven van artikel 6 van dit reglement (geheimhouding).

### Art. 3 INDIENEN VAN DE KLACHT

- 3.1. *Het recht* tot het indienen van een klacht komt toe aan:
- de cliënt
  - zijn wettelijke vertegenwoordiger
  - zijn nabestaanden tot en met de tweede graad
  - personen die door de cliënt (schriftelijk) zijn gemachtigd.
- 3.2 De klager en de organisatie kunnen zich doen bijstaan en/of doen vertegenwoordigen door een deskundige of vertrouwenspersoon
- 3.3 Een eis tot schadevergoeding wordt niet in behandeling genomen.
- 3.4. Een klacht kan mondeling, schriftelijk of per email worden ingediend bij de onafhankelijke klachtencommissie op het adres van de VWC, ter attentie van de Klachtencommissie, Nieuwe Groenmarkt 51, 2011 TV Haarlem. E-mailadres: okc@vwc-haarlem.nl. Indien de klacht mondeling wordt ingediend legt de secretaris van de klachtencommissie deze op schrift vast en toetst bij de klager of de klacht juist is geformuleerd. Vervolgens wordt de klacht door de klager ondertekend. De klager ontvangt hiervan een afschrift.
- Als de klager de klacht niet kan of wil opschrijven, is toch de eerste stap: bellen, schrijven of mailen naar VWC, Nieuwe Groenmarkt 51, 2011 TV Haarlem, telefoon 023 - 5314862 dat men iemand van de onafhankelijke klachtencommissie wil spreken. De VWC kan dan zorgen dat de klachtencommissie contact opneemt met de klager.
- 3.5 In de klacht dienen in elk geval de volgende gegevens te zijn opgenomen:
- Naam, adres en telefoonnummer van de klager
  - Over wie en wat er wordt geklaagd
  - Omschrijving van de klacht
- 3.6. Voor de ontvankelijkheid van de klager moet er aan 3 voorwaarden zijn voldaan:
- de klacht moet binnen 6 maanden nadat het ongenoegen is ontstaan binnen zijn
  - de klacht is eerst voorgelegd aan de betrokken medewerker en/of directie en/of bestuur van de organisatie
  - de klacht mag niet reeds bij een andere instantie neergelegd en/of al in behandeling zijn.



#### **Art. 4 BEHANDELING VAN DE KLACHT**

- 4.1. De secretaris van de klachtencommissie bevestigt zo spoedig mogelijk schriftelijk de ontvangst van de klacht aan de klager.
- 4.2. De secretaris zendt zo spoedig mogelijk een afschrift van de klacht aan de directie/het bestuur van de organisatie en stelt de laatstgenoemde in de gelegenheid binnen 21 dagen na verzending een schriftelijk verweer aan de klachtencommissie toe te zenden. Deze termijn kan, op verzoek, maximaal eenmaal 21 dagen worden verlengd.
- 4.3. De secretaris zendt het verweer van de organisatie zo spoedig mogelijk in afschrift toe aan de klager. De klachtencommissie beslist vervolgens of er een 2<sup>e</sup> schriftelijke ronde komt.
- 4.4. De klachtencommissie roept, indien zij zelf en/of tenminste een der partijen dit wenselijk acht, beide partijen op om ter mondelinge behandeling van de klacht te verschijnen en bepaalt daartoe dag, uur en plaats.
- 4.5. Bij niet verschijnen van een der partijen kan de klachtencommissie beoordelen of zij het noodzakelijk acht om de betreffende partij opnieuw op te roepen of haar beslissing geven met vermelding van het niet verschijnen.

#### **Art. 5 HET VERSTREKKEN VAN INLICHTINGEN**

- 5.1 De klachtencommissie is bevoegd tot het opvragen van relevante documenten bij de klager, het bestuur, de directie, de medewerker en/of derden (dit met toestemming van de klager) voor een adequate behandeling van de klacht.
- 5.2. Van het inwinnen van nadere informatie wordt schriftelijk aantekening gehouden door de klachtencommissie. Deze aantekening wordt opgenomen in het dossier van de klacht en bevat datum, inhoud en eventueel plaats of bron van de verkregen informatie.
- 5.3. Van alle bescheiden betrekking hebbend op een klacht wordt ten spoedigste een afschrift gezonden aan de klager en aan de directie/het bestuur van de organisatie.

#### **Art. 6 GEHEIMHOUDING**

- 6.1 Elk lid van de klachtencommissie is op straffe van roeyement tot geheimhouding verplicht ten aanzien van alle partijen betreffende informatie en gegevens die hem bij de behandeling van de klachten ter kennis zijn gekomen. Voorts is een ieder die bij de behandeling van de klacht wordt betrokken eveneens tot geheimhouding verplicht.
- 6.2. De klachtencommissie deelt partijen en overige bij de klacht betrokkenen, voorafgaand aan elke behandeling van de klacht, de in lid 1 omschreven plicht mee.



## Art. 7 INZAGERECHT

Zowel de klager, bestuur en/of directie van de organisatie, als de betrokken medewerker, respectievelijk degene tegen wie de klacht is gericht, worden in de gelegenheid gesteld alle op de klacht betrekking hebbende documenten in te zien. 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 spelen bij de uiteindelijke oordeelsvorming geen rol.

## Art. 8 MONDELINGE BEHANDELING

- 8.1. Zowel de klager, als de betrokken medewerker, bestuur en directie van de organisatie worden door de klachtencommissie in de gelegenheid gesteld hun argumenten naar voren te brengen en toe te lichten in elkaars aanwezigheid, tenzij de klachtencommissie het nodig oordeelt dat partijen afzonderlijk gehoord worden, of indien één van de partijen klemmende redenen heeft om buiten afwezigheid van de anderen gehoord te worden.
- 8.2. Indien tot afzonderlijk horen van de partijen wordt overgegaan, zal de klachtencommissie uitsluitend die informatie bij haar overwegingen betrekken waarop de wederpartij de gelegenheid heeft gehad te reageren. Van de mondelinge behandeling wordt een verslag gemaakt. Dit verslag wordt aan beide partijen toegezonden. Zo nodig kan de partij die niet (gelijktijdig) gehoord is, zich nog schriftelijk uitlaten over het verslag. De klachten commissie kan ook nog naar aanleiding van de mondelinge behandeling schriftelijke vragen voorleggen aan een of beide partijen.

## Art. 9 BESLISSING KLACHTENCOMMISSIE

- 9.1. De klachtencommissie neemt binnen drie maanden, nadat de klacht is ingediend conform artikel 3, een beslissing omtrent de ontvankelijkheid en bij ontvankelijkheid over de gegrondheid van de klacht.  
De klachtencommissie stelt de klager, en het bestuur/ de directie van de organisatie uiterlijk drie maanden na indiening van de klacht schriftelijk en met redenen omkleed, in kennis van haar oordeel al dan niet vergezeld van aanbevelingen.
- 9.2. Bij afwijking van de in 9.1. genoemde termijn, doet de klachtencommissie daarvan met redenen omkleed mededeling aan alle betrokkenen onder vermelding van de termijn waarbinnen de klachtencommissie haar oordeel over de klacht zal uitbrengen.

## Art.10 BEËINDIGING PROCEDURE

- 10.1. De klager is te allen tijde gerechtigd de klacht in te trekken.
- 10.2. De klager dient hiervan schriftelijk mededeling te doen of te laten doen aan de klachtencommissie.
- 10.3. De klachtencommissie wikkelt de procedure zorgvuldig af ten opzichte van de cliënt en de organisatie.



- 10.4. Met de uitspraak van de klachtencommissie wordt de procedure beëindigd. De uitspraak kan luiden: De klacht is:
- niet ontvankelijk
  - ontvankelijk, maar ongegrond
  - ontvankelijk en geheel of gedeeltelijk gegrond
- 10.5. Tegen de uitspraak, zoals genoemd in art. 10.4. is geen beroep mogelijk. Dit laat onverlet dat partijen zich tot de rechter kunnen wenden.

#### **Art.11 MAATREGELEN BESTUUR**

- 11.1. Op basis van de uitspraak en het advies van de klachtencommissie zal het bestuur van de organisatie aan de klager en de klachtencommissie binnen een maand na ontvangst van het in artikel 9 bedoelde oordeel schriftelijk mededelen of zij naar aanleiding van dat oordeel maatregelen zal nemen en zo ja welke.
- 11.2. Bij afwijking van de in artikel 10.1. genoemde termijn, doet het bestuur daarvan met redenen omkleed mededeling aan de klager en de klachtencommissie, onder vermelding van de termijn waarbinnen het bestuur zijn standpunt aan hen kenbaar zal maken.

#### **Art.12 BEKENDMAKING KLACHTENREGELING**

De organisatie brengt op een passende wijze de klachtenregeling onder de aandacht van de cliënten (vrijwilligers en organisaties).

#### **Art. 13 BESCHIKBAAR STELLEN FACILITEITEN**

- 13.1. De VWC stelt aan de leden van de klachtencommissie die middelen en faciliteiten ter beschikking, die zij redelijkerwijs nodig hebben ter vervulling van de taken.
- 13.2. Het lidmaatschap van de klachtencommissie is onbezoldigd. Direct aanwijsbare gemaakte kosten worden vergoed door de organisatie.

#### **Art.14 VASTSTELLING EN WIJZIGING VAN DIT REGLEMENT**

Dit reglement wordt vastgesteld en kan worden gewijzigd of ingetrokken door het bestuur van de VWC.



---

#### **Art.15 SLOTBEPALINGEN**

- 15.1. In alle gevallen waarin dit reglement niet voorziet beslist de klachtencommissie.
- 15.2. Het reglement treedt in werking op 29 oktober 2012.
- 15.3. Door de ondertekening van dit reglement verklaart de VWC dat zij de hiervoor bedoelde en door haar benoemde klachtencommissie ten dienste stelt van de ondertekenende organisatie en verklaart de organisatie dat zij het reglement van de klachtencommissie zonder voorbehoud accepteert.

Handtekening voorzitter VWC:

Handtekening organisatie: