

Onafhankelijke klachtencommissie

Heeft u een klacht dan is het van belang in overleg met onze organisatie te bezien of uw onvrede zo snel mogelijk kan worden opgelost. Daarom bieden we u allereerst de mogelijkheid van klachtopvang en klachtbemiddeling aan. Hoe dat in zijn werk gaat, kunt u lezen in onze interne klachtenprocedure, die u op onze website kunt raadplegen. Ons streven is een klacht allereerst op een zo kort mogelijk termijn in overleg tussen de klager en de betrokkene binnen onze organisatie weg te nemen. Daarbij kan ook onze vertrouwenspersoon een rol spelen. Mocht u er op deze manier niet uitkomen dan kunt u zich tot de externe klachtencommissie wenden.

De externe klachtencommissie is door de GZB en enkele andere organisaties ingesteld. De commissie bestaat uit personen, die onafhankelijk van de organisaties zijn.

Klachtbehandeling

U kunt uw klacht rechtstreeks voorleggen aan de klachtencommissie van onze organisatie. Dit kunt u doen door uw klacht schriftelijk in te dienen bij:

Klachtencommissie

t.a.v. de secretaris dhr. I.C.A. Tahaparij

E-mail: ica.tahaparij@kpnmail.nl

Telefoon: 0184-683028

Binnen een week krijgt u een bevestiging hiervan en wordt u geïnformeerd over de verdere gang van zaken.

De klachtencommissie zal, wanneer zij besluit de klacht in behandeling te nemen, een onderzoek instellen naar de ingediende klacht. Hier wordt hoor en wederhoor toegepast. Daarnaast kan de commissie uiteraard adviseurs of getuigen horen.

In principe zal de commissie binnen 2 maanden na het indienen van de klacht een gemotiveerd advies opstellen en dit vervolgens aan alle betrokkenen toezenden. Deze termijn van twee maanden kan maximaal twee keer worden verlengd.

Kosten

Er zijn geen kosten verbonden aan de behandeling van de klacht. Wel is het zo dat de (eventuele) kosten van bijstand en advies door de klager zelf bekostigd dienen te worden.

Reglement van de onafhankelijk externe klachtencommissie

Het reglement van de klachtencommissie is hierbij gevoegd

REGLEMENT VAN DE ONAFHANKELIJKE EXTERNE KLACHTENCOMMISSIE

Artikel 1 - Deelnemende organisaties

1. De klachtencommissie is ingesteld door organisaties met een missionaire doelstelling, of die zich bewegen of het gebied van kerkelijk jeugdwerk, pastoraat of diaconaat.
2. Thans nemen de volgende organisaties deel:
 - a. Gereformeerde Zendingbond te Driebergen
 - b. HGJB te Bilthoven
 - c. IZB - vereniging voor zending in Nederland te Amersfoort
 - d. Pastoraal Diaconaal Centrum de Herberg te Oosterbeek.
3. Andere organisaties met een vergelijkbare doelstelling kunnen toetreden als deelnemende organisatie, onder de voorwaarde dat de organisatie zich conformeert aan het reglement.

Artikel 2 - Benoeming en samenstelling

1. De klachtencommissie - hierna te noemen: 'de commissie' bestaat uit ten minste drie onafhankelijke leden, die zijn voorgedragen en benoemd door de deelnemende organisaties.
2. De commissie is zodanig samengesteld, dat daarin de competenties op juridisch, financieel, pastoraal en bestuurlijk gebied zijn vertegenwoordigd.
3. In verband met het bepaalde in het 7^e lid maken zowel mannen als vrouwen deel uit van de klachtencommissie.
4. De commissie benoemt uit haar midden een voorzitter en een secretaris. De voorzitter zal een juridische achtergrond hebben.
5. De leden van de commissie mogen geen arbeidsrechtelijke of bestuurlijke binding hebben met, noch in de afgelopen vijf jaar hebben gehad met, noch anderszins op directe wijze betrokken zijn bij de deelnemende organisaties.
6. Voor elke afzonderlijke klacht beslist de klachtencommissie welke drie leden uit haar midden de klacht zullen behandelen.
7. Wanneer de klacht het grensoverschrijdend handelen van een persoon betreft en als de klager daarom vraagt zal ten minste een van de drie leden van het zelfde geslacht zijn als de klager.

Artikel 3 - Verschoning en wraking

1. De klager en/of de betrokkene kan bezwaar maken tegen de deelneming van een lid van de commissie aan de behandeling van de klacht (wraking) wanneer zich feiten of omstandigheden voordoen die het vormen van een onpartijdig oordeel over de klacht zou bemoeilijken.
2. De overige leden van de commissie beslissen of dit bezwaar terecht is gemaakt. Bij staking van stemmen wordt dit geacht het geval te zijn. De beslissing wordt schriftelijk medegedeeld aan de klager en de betrokkene.
3. Een lid van de commissie kan zich onttrekken aan de behandeling van een klacht (verschonen) wanneer zich feiten of omstandigheden voordoen die het vormen van een onpartijdig oordeel over de klacht bemoeilijken.

Artikel 3 - Zittingsduur

1. De zittingsduur van de commissieleden is bepaald op vier jaar met de mogelijkheid van twee maal een herbenoeming.

2. De commissie stelt een rooster van optreden op.

Artikel 4 - Tussentijds einde lidmaatschap commissie

Het lidmaatschap van de commissie eindigt tussentijds:

- a. door het overlijden van het commissielid;
- b. door schriftelijk bedanken van het commissielid;
- c. door het besluit van de deelnemende organisaties tot ontslag in geval van verwaarlozing van de taak, verzaking van de geheimhoudingsplicht of wegens andere redenen op grond waarvan handhaving als commissielid niet in redelijkheid kan plaatsvinden;
- d. door het verstrijken van de periode waarvoor een commissielid is benoemd.

Artikel 5 - Onkosten commissie

Het lidmaatschap van de commissie is onbezoldigd. Gemaakte kosten (waaronder reiskosten) worden vergoed.

Deze kosten komen ten laste van de organisatie waartegen de klacht is ingediend. Wanneer het kosten in algemene zin betreffen, komen deze voor rekening van de deelnemende organisaties, ieder voor een gelijk deel.

DOEL, TAKEN EN BEVOEGDHEDEN VAN DE KLACHTENCOMMISSIE

Artikel 6 - Doelstelling

Doelstellingen van klachtbehandeling zijn in het bijzonder:

- a. Onderzoeken van de aanleiding tot de klacht.
- b. Doen van een objectieve uitspraak over de gegrondheid van de klacht (naar beide partijen).
- c. Aan de uitspraak eventueel aanbevelingen aan het bestuur of de directie van de organisatie verbinden, met het oog op de verbetering van de kwaliteit van de dienstverlening.

Artikel 7 - Klachten

Een ieder heeft het recht om over een handeling of besluit van de organisatie bij de klachtencommissie een klacht in te dienen. Een handeling van een persoon, werkzaam bij de organisatie, wordt aangemerkt als een handeling van de organisatie, voor zover deze handeling aan de organisatie kan worden toegerekend.

Klachten worden uitsluitend in behandeling genomen indien en zolang:

- a. er een aantoonbaar belang voor de klager is;
- b. sprake is van een handeling of besluit van de organisatie, waartegen de klacht zich richt;
- c. er niet eerder een uitspraak is gedaan;
- d. eerst de interne klachtenbehandeling doorlopen is;
- e. er na de handeling of het besluit, waartegen een klacht is ingediend, niet meer dan 5 jaar verstreken is;
- f. er geen juridische procedure is gestart met betrekking tot de klacht.

Artikel 8 - Taken

Tot de taken der commissie worden gerekend:

- a. Behandeling van klachten in de zin van dit reglement.
- b. Jaarlijkse verslaglegging van haar werkzaamheden.
- c. De instelling wijzen op klachten over een ernstige situatie met een structureel karakter.
- d. Indien de commissie constateert dat de directeur geen maatregelen heeft getroffen naar aanleiding van het sub c. genoemde: het melden van de situatie bij de verantwoordelijke autoriteiten. Zij verstrekt daarbij de naam van degene over wie is geklaagd, alsmede van de klager, indien deze daar toestemming voor heeft gegeven. Voordat de commissie tot deze actie overgaat, zal zij directeur en bestuur van de deelnemende organisatie in kennis stellen van het voornemen en de gelegenheid geven om alsnog maatregelen te treffen.

Artikel 9 - Bevoegdheden

Aan de commissie worden ten behoeve van de uitoefening van haar taken de volgende bevoegdheden toegekend:

- a. Het oproepen van partijen en andere personen binnen de instelling voor hoor en wederhoor.
- b. Het instellen van zelfstandig onderzoek.
- c. Het raadplegen van stukken in het belang van het onderzoek. Voor zover deze betrekking hebben op de klager dient hiervoor toestemming door de klager gegeven te worden, voor zover deze betrekking hebben op medewerkers dient hiervoor toestemming te worden gegeven door de betreffende medewerker en het bestuur van de instelling.
- d. Het zich van de situatie ter plaatse op de hoogte stellen. Directeur en medewerkers van de betrokken organisatie verlenen hun medewerking aan een ongestoorde uitoefening van deze bevoegdheid.

WERKWIJZE VAN DE KLACHTENCOMMISSIE

Artikel 10 - Indiening van een klacht

1. De klacht dient bij de commissie te worden ingediend, ter attentie van de secretaris van de commissie onder vermelding van naam en adres van de betrokken partijen alsmede de redenen van de klacht. Het postadres van de commissie is op te vragen bij de GZB.
2. Het recht tot indiening van een klacht komt toe aan:
 - a. de cliënt;
 - b. zijn wettelijk vertegenwoordiger;
 - c. zijn nabestaanden;
 - d. zijn gemachtigde.
3. De klacht dient te voldoen aan de volgende vereisten:
 - a. schriftelijk;
 - b. gedagtekend;
 - c. voorzien van een duidelijke omschrijving van de klacht en de gronden.

Artikel 11 - Bevestiging van ontvangst

De secretaris van de commissie zendt binnen een week na ontvangst van de klacht een bevestiging aan de klager en licht hem in over de verdere procedure.

Artikel 12 - Beslissing over in behandeling nemen / kennelijke ongegrondheid

1. De secretaris van de commissie brengt na ontvangst van de klacht binnen een week de commissieleden, de directie of in geval de klacht de directeur of een lid van de directie betreft, de bestuursvoorzitter van de betrokken instelling en degene wiens handelen of gedrag de klacht betreft of betreffen ('de betrokkene' of 'de betrokkenen') op de hoogte van de ingediende klacht.
2. De commissie neemt uiterlijk een maand na ontvangst van de klacht een beslissing over het in behandeling nemen daarvan. Indien de commissie besluit tot niet in behandeling nemen, deelt zij dit schriftelijk gemotiveerd mede aan de klager en geeft zij informatie over eventuele andere mogelijkheden voor de klager om zijn/haar klacht aan de orde te stellen.
3. Indien de commissie de klacht weliswaar in behandeling neemt doch het voor alle leden van de commissie reeds na eerste lezing onmiskenbaar is dat de klacht moet worden verworpen, kan de commissie besluiten tot kennelijke ongegrondheid, tenzij de klager, na daartoe door de commissie in de gelegenheid te zijn gesteld, binnen twee weken zijn klacht alsnog schriftelijk (nader) heeft onderbouwd. Dit besluit deelt zij schriftelijk gemotiveerd mee aan de klager, de directeur c.q. bestuursvoorzitter van de betrokken instelling en de betrokkene(n).

Artikel 13 - Informele bemiddeling

1. De commissie kan informeel bemiddelen tussen klager en betrokkene(n), doch alleen indien klager en betrokkene(n) instemmen met een poging tot deze vorm van bemiddeling. De commissie kan haar bemiddelingsrol opdragen aan één van haar leden.
De commissie c.q. het commissielid brengt partijen op de hoogte van elkaars standpunten en beweegredenen en probeert zo tot een oplossing te geraken.
2. Commissieleden hebben ten aanzien van hun bemiddelingsrol een rapportageplicht aan de commissie.
3. Indien na bemiddeling door de commissie of een commissielid de klacht is opgelost, stopt de behandelingsprocedure en zal de klacht als afgehandeld worden beschouwd.

Artikel 14 - Behandeling van de klacht

1. Indien de commissie besluit tot in behandeling nemen van de klacht, deelt de secretaris dit schriftelijk aan partijen mede en stelt hij tegelijkertijd betrokkene(n) in de gelegenheid binnen 14 dagen na verzending een schriftelijk verweer aan de commissie toe te zenden.
2. De secretaris zendt het verweer zo spoedig mogelijk in afschrift toe aan de klager, die daarop binnen 14 dagen na verzending nog schriftelijk commentaar bij de commissie kan indienen.
3. De commissie roept, indien zijzelf of ten minste één van de partijen zulks wenselijk acht, beide partijen, indien relevant en op initiatief van de klachtencommissie: de vertrouwenspersoon en eventueel anderen en/of getuigen op om ter mondelinge behandeling van de klacht te verschijnen en bepaalt daartoe dag, uur en plaats. Van de mondelinge behandeling wordt een verslag opge-
maakt.
Bij niet verschijnen van één van de partijen kan de klachtencommissie te harer beoordeling opnieuw een verschijnen van partijen bepalen of haar beslissing geven met vermelding van het niet-verschijnen.
4. Indien de commissie het nodig oordeelt, of indien één van de partijen daarom verzoekt, zullen partijen afzonderlijk worden gehoord. Indien tot afzonderlijk horen van de partijen wordt overgegaan, zal de commissie alleen die informatie bij haar overwegingen betrekken waarop de wederpartij de gelegenheid heeft gehad te reageren.

5. Indien de klager zijn medewerking weigert, kan dit voor de commissie aanleiding zijn de behandeling te staken.
6. Medewerkers van de betrokken instelling die daartoe worden opgeroepen, verlenen medewerking, zo nodig in opdracht van de directeur c.q. de voorzitter van het bestuur van de instelling.
7. Indien nog onduidelijkheden zijn blijven bestaan, kan de commissie overgaan tot het verzamelen van nadere gegevens, waaronder het opnieuw (eventueel schriftelijk) horen van partijen en eventueel adviseurs en/of getuigen, zulks met inachtneming van het bepaalde in lid 3.

Artikel 15 - Spoed, complexiteit en intrekking

1. In spoedeisende gevallen neemt de voorzitter van de klachtencommissie direct na ontvangst van de klacht contact op met de directeur c.q. voorzitter van het bestuur van de instelling, teneinde de situatie te bespreken. Hij neemt daarop een voorlopige beslissing. Deze deelt hij per omgaande mee aan de instelling, klager en betrokkene. Tevens stelt hij de andere commissieleden in kennis van de voorlopige beslissing en bewaakt dat de procedure voor behandeling van de klacht voor het overige conform het reglement verloopt.
2. Indien aan de commissie een oordeel wordt gevraagd over een klacht van complexe aard, zal de commissie, mede met het oog op een vlotte afhandeling van de klacht, de klager adviseren de klacht voor te leggen aan een daartoe meer geëigende en beter geëquipeerde instantie. Indien de klager desondanks blijft bij behandeling van de klacht door de commissie, dan zal deze zich beperken tot het geven van een globaal of tot onderdelen beperkt oordeel over het handelen of nalaten dat aanleiding vormde voor de klacht.
3. Een klacht wordt niet verder behandeld indien zij is ingetrokken. De commissie komt niet tot een oordeel over de gegrondheid van de klacht. Zij stuurt op basis van de voorgelegde feiten een afsluitend bericht naar klager en betrokkene. Tevens doet zij een melding aan de directeur c.q. voorzitter van het bestuur van de instelling met een gewogen mening over de mogelijke ernst van het achterliggende probleem en een aanbeveling om hier op andere wijze aandacht aan te besteden.

Artikel 16 - De uitspraak

1. Nadat het onderzoek is afgerond, vindt standpuntbepaling door de voltallige commissie plaats; dit standpunt wordt tot uitdrukking gebracht in een uitspraak.
2. Bij haar standpuntbepaling houdt de commissie mede rekening met door de organisatie aanvaarde gedragscodes.
3. Het standpunt van de commissie wordt vastgesteld binnen twee maanden na het indienen van de klacht. Indien deze termijn niet haalbaar is, kan de commissie deze termijn gemotiveerd tweemaal verlengen. Bij gebreke van eenstemmigheid is het standpunt van de meerderheid beslissend.
4. De uitspraak bevat in elk geval de volgende elementen:
 - a. Vaststellen van de feiten en een oordeel over de gegrondheid van de klacht. Een oordeel kan luiden: ongegrond, geheel of gedeeltelijk gegrond.
 - b. Een voldoende motivering van het oordeel.
 - c. Een op grond hiervan geformuleerd advies aan de organisatie.
 - d. De namen van voorzitter en ambtelijk secretaris onderaan de uitspraak. De ambtelijk secretaris tekent in opdracht nadat de commissieleden hebben ingestemd met de tekst van het advies.
5. De uitspraak kan het volgende bevatten:

- a. Een advies over maatregelen ten aanzien van de betrokkene;
 - b. Een advies over eventuele maatregelen ter voorkoming van herhaling van het gedrag of de gebeurtenis die aanleiding was tot de klacht.
6. De commissie maakt haar uitspraak binnen twee weken na totstandkoming schriftelijk bekend aan de klager, betrokkene(n) en de directeur van de instelling.

Artikel 17 - Standpunt van de instelling

1. De directeur van de instelling dan wel ingeval de klacht de directeur betreft de bestuursvoorzitter is gehouden binnen een maand na datum ontvangst van de uitspraak van de commissie zijn standpunt te bepalen. In principe is deze gehouden eventuele adviezen van de commissie over te nemen. Slechts in uitzonderlijke gevallen kan hiervan worden afgeweken. De directeur c.q. bestuursvoorzitter dient hiervoor zwaarwichtige redenen te hebben. Alvorens te besluiten tot afwijking van de adviezen van de commissie, dient de directeur c.q. bestuursvoorzitter daartoe te overleggen met de commissievoorzitter.
2. Indien het standpunt van de directeur c.q. bestuursvoorzitter van de instelling overeenstemt met de adviezen van de commissie, dient hij dit schriftelijk kenbaar te maken aan de klager, de betrokkene(n) en de commissie. Indien het standpunt van de directeur c.q. bestuursvoorzitter afwijkt van de adviezen van de commissie, dient hij dit standpunt met redenen omkleed schriftelijk kenbaar te maken aan degenen bedoeld in lid 2 van dit artikel.

Artikel 18 - Strafbaar feit

1. Indien er sterke aanwijzingen zijn voor een strafbaar feit, doet de directeur c.q. bestuursvoorzitter aangifte. Hij geeft zich daarbij rekenschap van het feit dat een aangifte diep ingrijpt in het leven van de betrokkene en diens naaste omgeving. Alvorens tot aangifte te besluiten, overweegt hij of er voldoende objectieve redenen zijn om dat te doen. Daarbij gaat hij niet uitsluitend af op mondelinge beweringen. In dat geval of bij blijvende twijfel, wijst hij klager op de mogelijkheid zelf aangifte te doen.

OVERIGE BEPALINGEN

Artikel 19 - Verplichtingen van de instelling

1. De door de commissie gemaakte onkosten als bedoeld in artikel 5 zullen worden doorberekend aan de betrokken instelling, die gehouden is deze kosten te voldoen.
2. De instelling verplicht zich medewerking te verlenen als de commissie zich ter plaatse op de hoogte wil stellen.
3. De instelling verplicht zich de commissie in staat te stellen de benodigde stukken te raadplegen alsmede de commissie op haar verzoek al die inlichtingen te verschaffen die betrekking hebben op de klacht, tenzij dat in strijd zou zijn met enige wettelijke plicht tot geheimhouding.
4. De instelling verplicht zich, indien nodig, medewerkers opdracht te geven tot het geven van medewerking aan het onderzoek door de commissie.

Artikel 20 - Dossiervorming

1. De commissie houdt schriftelijk aantekening van alle ingewonnen informatie en vormt hiervan een dossier hetwelk een vertrouwelijk karakter draagt. Tevens worden alle stukken welke betrekking

hebben op de klacht daarin opgenomen.

2. De klager alsmede iedere betrokkene hebben recht op inzage van zijn klachtendossier. Zij dienen daartoe een schriftelijk verzoek in bij de commissie. Tenzij gewichtige redenen zulks verhinderen dient de inzage plaats te vinden binnen een maand na indiening van het verzoek. Bij een weigering van inzageverlening op grond van gewichtige redenen dient de verzoeker daaromtrent schriftelijk onder opgaaf van de redenen te worden geïnformeerd.
3. Een dossier blijft tot vijftien jaar na de datum van de uitspraak van de commissie onder beheer van het secretariaat van de klachtencommissie en zal daarna worden vernietigd.
4. Het ter beschikking stellen van stukken aan derden de klacht betreffende, vindt alleen plaats met toestemming van degenen om wiens gegevens het gaat, een en ander conform de Wet Bescherming Persoonsgegevens.

Artikel 21 - Geheimhouding

1. Voor de leden van de commissie en eventuele adviseurs geldt een geheimhoudingsplicht omtrent al hetgeen tijdens de uitoefening van hun taak te hunner kennis komt en waarvan het vertrouwelijke karakter geacht kan worden bekend te zijn.
2. Partijen en overige bij de klacht betrokkenen worden voorafgaand aan elke behandeling van de klacht bericht over de in lid 1 omschreven plicht.

Artikel 22 - Periodieke rapportage en jaarverslag

1. De commissie maakt jaarlijks binnen twee maanden na afloop van het kalenderjaar haar bevindingen geanonimiseerd bekend in een rapport waarin aantal, aard en inhoud van de ingediende klachten, het oordeel van de commissie en de eventuele aanbevelingen van de commissie worden vermeld. Tevens wordt in dit verslag een overzicht gepresenteerd van de door de commissie per organisatie gesignaleerde structurele knelpunten. Dit rapport wordt uitgereikt aan de desbetreffende instelling.
2. Het bestuur van de organisatie stelt een maal per drie jaar een openbaar verslag op, waarin het aantal en de aard van de door de klachtencommissie behandelde klachten geanonimiseerd worden aangegeven. In het verslag dient bovendien de strekking van de oordelen en aanbevelingen van de commissie, alsmede de aard van de door de instelling getroffen maatregelen te worden vermeld. In het verslag moet een uittreksel van de klachtenregeling en de samenstelling van de commissie worden opgenomen evenals de wijze waarop de instelling de regeling onder de aandacht van de belanghebbenden brengt. Tenslotte moet de instelling aangeven in welke mate de commissie haar werkzaamheden heeft kunnen verrichten.

Artikel 23 - Inzageverlening

Een exemplaar van het klachtenreglement is beschikbaar voor de belanghebbende dan wel zijn wettelijk vertegenwoordiger en zal op verzoek kosteloos worden toegezonden.

Artikel 24 - Onkosten

Aan de behandeling van de klacht zijn voor de klager, behoudens eventuele kosten van bijstand en advies, geen kosten verbonden.

Artikel 25 - Evaluatie

Een maal per drie jaar vindt een evaluatie plaats van de werkzaamheden en bevindingen van de commissie door het bestuur van de aangesloten organisatie.

Artikel 26 - Regeling van bezwaren

1. De commissie informeert klager en betrokkene over de regeling van bezwaren.
2. Indien klager of betrokkene bij de behandeling van een klacht van mening is dat ten aanzien van de klacht een onzorgvuldige procedure is gevolgd, kan bemiddeling respectievelijk uitspraak worden gevraagd bij het bestuur van de organisatie. Deze mogelijkheid heeft niet het karakter van een beroep; het bestuur van de organisatie toetst uitsluitend de gevolgde procedure.
3. Wanneer na indiening van het bezwaar bij het bestuur van de organisatie deze onvoldoende maatregelen treft, kan klager, de betrokkene of iedere andere belanghebbende de kantonrechter van de plaats waar de organisatie is gevestigd schriftelijk verzoeken om de organisatie te bevelen de wet c.q. het klachtenreglement na te leven. Dit kan slechts gebeuren nadat de instelling schriftelijk is aangesproken op naleving van de wet c.q. het klachtenreglement en in redelijkheid in staat is gesteld om dit verzoek na te komen. Anders zal de kantonrechter het bezwaar niet kunnen behandelen.

Artikel 27 - Slotbepalingen

1. De organisatie brengt het klachtenreglement op passende wijze onder de aandacht van de belanghebbenden.
2. Dit klachtenreglement laat onverlet de bevoegdheid van de klager om, al dan niet na afdoening van de klacht, gebruik te maken van andere klacht- en beroepsmogelijkheden.
3. Het bepaalde in dit klachtenreglement vervangt niet het bepaalde in andere op de instelling betrekking hebbende en van toepassing zijnde hogere regelgeving.
4. Het reglement treedt in werking op 1 februari 2020. Alle voorgaande regelingen komen hiermee te vervallen.