



Klachtenregeling

Stichting VluchtelingenWerk
Noord-Nederland

Inhoudsopgave

voorwoord	3
algemene bepalingen	4
de regionale klachtencommissie	6
de klacht	8
de procedure	9
de uitspraak	10
verslaglegging	11
slotbepalingen	11

Voorwoord

VluchtelingenWerk Noord-Nederland (VWNN) wil al haar cliënten en relaties zorgvuldig behandelen. Toch blijft hulpverlening het werk van mensen. Er kunnen dan ook (onbedoeld) fouten gemaakt worden. Om deze fouten zo goed mogelijk te herstellen, heeft VluchtelingenWerk Noord-Nederland een klachtenregeling. In deze brochure leest u hoe en waar u een klacht kunt indienen en hoe de behandeling van uw klacht verloopt.

Deze klachtenregeling is bedoeld voor externe contacten. VluchtelingenWerk Noord-Nederland heeft naast deze externe klachtenregeling een Interne klachtenregeling “ongewenst gedrag medewerkers” en een Klokkeluidersregeling voor werknemers, voor het melden van misstanden en onregelmatigheden.

Aanvulling voor de Inburgeringscursus: Blik op Werk verzorgt het keurmerk voor organisaties die inburgeringscursussen geven. Cursisten van de inburgeringscursus die niet tevreden zijn over de afhandeling van hun klacht kunnen contact opnemen met Blik op Werk waar een onafhankelijk College van Arbitrage is ingesteld.

Algemene bepalingen

artikel 1: definities

In dit reglement wordt verstaan onder:

1. Klager: persoon of instantie die gebruik maakt of heeft gemaakt van de dienstverlening van VluchtelingenWerk Noord-Nederland dan wel anderszins contact heeft of heeft gehad met VluchtelingenWerk Noord-Nederland. Als klager kan ook een wettelijk vertegenwoordiger, gemachtigde of nabestaande optreden (eigen medewerkers kunnen geen gebruik maken van dit klachtenreglement).
2. Klacht: elke uiting van ongenoegen van een klager over het functioneren van (een medewerker van) VluchtelingenWerk Noord-Nederland, die door de klager kenbaar is gemaakt. Het ongenoegen kan betrekking hebben op handelingen en beslissingen of op het nalaten daarvan ten aanzien van de klager.
3. Aangeklaagde: iedere medewerker van VluchtelingenWerk Noord-Nederland dan wel VluchtelingenWerk Noord-Nederland zelf over wie/waarover een klacht is ingediend.
4. Klachtbehandeling: de procedure waarin de Regionale Klachtencommissie tenslotte een oordeel velt c.q. tot een uitspraak komt over de gegrondheid van de klacht resp. inzake de behandelde klacht, al dan niet gepaard gaand met aanbeveling(en).
5. Klachtbemiddeling: interventie gericht op het oplossen van het probleem dat de oorzaak is van het ongenoegen van de klager.
6. Regionale Klachtencommissie: commissie die is ingesteld in het kader van deze klachtenregeling.
7. De Landelijke Vereniging: de vereniging "Vereniging VluchtelingenWerk Nederland", gevestigd te Amsterdam.
8. De Verenigingsraad: de algemene vergadering en het hoogste orgaan van de Landelijke Vereniging
9. VluchtelingenWerk Noord-Nederland: de bij een afzonderlijke akte opgerichte stichting met volledige rechtsbevoegdheid, welke door de verenigingsraad als een stichting van de landelijke vereniging is erkend, als bedoeld in artikel 14 van de statuten van de landelijke vereniging.
10. Directeur-bestuurder: de directeur-bestuurder van VluchtelingenWerk Noord-Nederland.
11. Een Medewerker: een persoon die (betaald, onbetaald, als stagiaire of anderszins) werkzaam is voor VluchtelingenWerk Noord-Nederland.

artikel 2: doelstellingen

De doelstellingen van dit reglement zijn:

1. Het bieden van genoegdoening aan de klager.
2. Het herstellen van de vertrouwensrelatie tussen VluchtelingenWerk Noord-Nederland en de klager.
3. De verbetering van de kwaliteit van het functioneren van VluchtelingenWerk Noord-Nederland.

artikel 3: geheimhouding

1. Eenieder die in het kader van deze regeling de beschikking krijgt over gegevens waarvan hij/zij het vertrouwelijk karakter kent of redelijkerwijs moet vermoeden, is tot geheimhouding verplicht, met inachtneming van wettelijke voorschriften.
2. De Regionale Klachtencommissie dan wel de in artikel 4. lid 1 bedoelde vertrouwenspersoon, dan wel de in artikel 4.lid 3 bedoelde bemiddelaar, deelt de onder artikel 3. lid 1 bedoelde plicht tot geheimhouding mee aan klager en aangeklaagde, voorafgaand aan de klachtbehandeling of -bemiddeling.

artikel 4: klachtenbemiddeling

1. Een klacht hoeft door de klager niet meteen ter behandeling door de Regionale Klachtencommissie ingediend te worden. Er bestaat de mogelijkheid voor de klager om eerst een melding te doen bij de vertrouwenspersoon .
2. De vertrouwenspersoon inventariseert samen met de melder de situatie, gaat naast de melder staan en probeert samen met de melder tot een werkbare oplossing te komen.
3. Als bemiddeling nodig is, zoekt de vertrouwenspersoon in overleg met de melder een geschikte bemiddelaar. De vertrouwenspersoon bemiddelt niet zelf. Bij bemiddeling (in tegenstelling tot een klacht indiening) vindt geen onderzoek plaats en wordt geen uitspraak gedaan over de aannemelijkheid van de inhoud van de melding. Doel is stopzetting van het ongewenst gedrag. De wijze van bemiddeling kan per situatie verschillen. In de bemiddeling wordt besproken welk gedrag als ongewenst wordt ervaren en dat gedragsverandering verwacht wordt in de toekomst.
4. Slaagt de bemiddelingspoging niet of is de klager niet tevreden met de uitkomst van de bemiddelingsprocedure genoemd onder artikel 4. lid 3, dan kan de klacht alsnog worden voorgelegd aan de Regionale Klachtencommissie.
5. De klager kan zich ook rechtstreeks tot de Regionale Klachtencommissie wenden. Als de Regionale Klachtencommissie meent dat er nog bemiddeld kan worden, dan kan zij vragen of de klager hiertoe bereid is. De klager is degene die hierover beslist.

De regionale klachtencommissie

artikel 5: samenstelling en totstandkoming

1. De Regionale Klachtencommissie bestaat uit minimaal drie personen.
2. De samenstelling is als volgt:
 - Een onafhankelijk voorzitter die niet werkzaam is bij of namens VluchtelingenWerk Noord-Nederland.
 - Een lid namens VluchtelingenWerk Noord-Nederland, niet zijnde de vertrouwenspersoon, directeur-bestuurder of een lid van de Raad van Toezicht van VluchtelingenWerk Noord-Nederland.
 - Een lid dat niet werkzaam is bij of namens VluchtelingenWerk Noord-Nederland.
3. De leden worden door de directeur-bestuurder benoemd.
4. De leden van de Regionale Klachtencommissie worden voor een periode van vier jaar benoemd, hierna zijn zij één keer herbenoembaar.

artikel 6: wraking en verschoning

1. De klager en/of aangeklaagde kan bezwaar maken tegen de deelneming van een (of meer) lid/leden van de Regionale Klachtencommissie aan de behandeling van de klacht (wraking) wanneer zich ten aanzien van dat lid feiten of omstandigheden voordoen die het vormen van een onpartijdig oordeel over de klacht zouden bemoeilijken.
2. De overige leden van de Regionale Klachtencommissie 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 aangeklaagde.
3. Een (of meer) lid/leden van de Regionale Klachtencommissie kan/kunnen zich 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/zij is verplicht dit te doen, indien de overige leden van de Regionale Klachtencommissie, die aan de behandeling van de klacht zullen deelnemen, van oordeel zijn dat voornoemde feiten of omstandigheden zich ten aanzien van hem/haar voordoen.
4. In geval van terechte wraking of verschoning wordt het betrokken lid vervangen.

artikel 7: zonder last en ruggespraak

1. De leden van de Regionale Klachtencommissie nemen deel aan de klachtbehandeling zonder last en ruggespraak.

artikel 8: einde lidmaatschap

1. Het lidmaatschap van de Regionale Klachtencommissie eindigt:
 - a) doordat een commissielid zijn/haar lidmaatschap opzegt;

- b) door het overlijden van een commissielid;
- c) door het verstrijken van de periode waarvoor een commissielid is benoemd;
- d) doordat een commissielid (al dan niet op verzoek van de overige commissieleden) door de directeur-bestuurder uit zijn/haar functie wordt ontheven wegens:
 - i. verwaarlozing van zijn/haar taak;
 - ii. andere gewichtige redenen op grond waarvan handhaving als lid niet kan worden verlangd;
- e) door roeyement van een commissielid op grond van het niet naleven van artikel 3 lid 1 van dit reglement;
- f) doordat een commissielid in dienst treedt bij VluchtelingenWerk Noord-Nederland (betaald, onbetaald, als stagiaire of anderszins).

artikel 9: taken

1. Na ontvangst van de klacht stellen de leden van de Regionale Klachtencommissie een onderzoek in naar de toedracht ervan en de opvattingen daaromtrent van partijen.
2. De Regionale Klachtencommissie doet uitspraak over de gegrondheid van de klacht binnen de in deze regeling vastgelegde termijn. Zij stelt klager, aangeklaagde en de directeur-bestuurder van VluchtelingenWerk Noord-Nederland schriftelijk en met redenen omkleed in kennis van de uitspraak.
3. Naar aanleiding van haar bevindingen kan de Regionale Klachtencommissie een advies uitbrengen aan de directeur-bestuurder van VluchtelingenWerk Noord-Nederland. Zij kan structurele tekortkomingen signaleren in de dienstverlening of de organisatie van VluchtelingenWerk Noord-Nederland.
4. De Regionale Klachtencommissie draagt zorg voor een goede registratie van de ingediende klachten.

artikel 10: bevoegdheden

1. De Regionale Klachtencommissie heeft ter uitvoering van haar functie de volgende bevoegdheden:
 - 1.1. Het oproepen en horen van klager en aangeklaagde.
 - 1.2. Het oproepen en horen van andere personen die direct bij de ingediende klacht zijn betrokken.
 - 1.3. Het inwinnen van informatie en het inzien van stukken, na toestemming van de klager en aangeklaagde en met inachtneming van wettelijke bepalingen.
2. De Regionale Klachtencommissie geeft een oordeel over de klacht en zij kan een advies geven over de te treffen maatregelen.
3. De Regionale Klachtencommissie kan tot de conclusie komen, dat zij ter zake van een ingediende klacht niet tot behandeling bevoegd is. In dat geval zal de Regionale Klachtencommissie eventueel verwijzen naar een instantie die – naar haar oordeel – wel ter zake bevoegd is.

De klacht

artikel 11: de indiening

1. De klacht wordt schriftelijk ingediend bij de Regionale Klachtencommissie. In de klacht dient tenminste vermeld te worden:
 - 1.1. De naam van de klager.
 - 1.2. Eventueel de naam van diens wettelijk vertegenwoordiger, gemachtigde of nabestaande.
 - 1.3. De naam van de aangeklaagde.
 - 1.4. De reden van de klacht.
 - 1.5. De datum of data waarop de feiten plaatsvonden waaruit de klacht voortvloeide.
2. De klager kan bijstand krijgen bij het op schrift stellen van de klacht. Deze bijstand kan worden verleend door de vertrouwenspersoon.
3. Zowel klager als aangeklaagde hebben het recht om zich te laten bijstaan.

artikel 12: ontvankelijkheid

1. De klager is in zijn klacht ontvankelijk als deze betrekking heeft op gebeurtenissen die hebben plaatsgevonden na inwerkingtreding van deze klachtenregeling en die niet langer dan één jaar voor de datum van ontvangst bij de Regionale Klachtencommissie hebben plaatsgevonden.
2. Anonieme klachten worden niet in behandeling genomen. Ze worden wel geregistreerd om te dienen als leidraad bij het verbeteren van de kwaliteit van de dienstverlening.
3. De klager is in zijn klacht niet-ontvankelijk als er over deze klacht al eerder uitspraak is gedaan door de Regionale Klachtencommissie, tenzij zich nieuwe feiten hebben voorgedaan.
4. De klager is ook in zijn klacht ontvankelijk als de aangeklaagde persoon niet meer werkzaam is bij of namens VluchtelingenWerk Noord-Nederland.

De procedure

artikel 13: behandeling van de klacht

1. De behandeling van de klacht vindt plaats door de voltallige Regionale Klachtencommissie.
2. De Regionale Klachtencommissie zendt binnen vijf werkdagen een ontvangstbevestiging van de klacht aan de klager. In deze ontvangstbevestiging wordt de klager over de procedure geïnformeerd alsmede over het tijdstip van in behandeling nemen.
3. Indien een klacht naar het oordeel van de Regionale Klachtencommissie onvoldoende informatie bevat, stelt zij de klager in de gelegenheid binnen twee weken alsnog aanvullende informatie te verschaffen.
4. De Regionale Klachtencommissie draagt er zorg voor dat de aangeklaagde binnen twee weken na ontvangst van de (aanvullende) klacht wordt geïnformeerd over de inhoud van de tegen hem of haar ingediende klacht en over de te volgen procedure.
5. De Regionale Klachtencommissie verzoekt de aangeklaagde binnen drie weken te reageren op de inhoud van de (aanvullende) klacht.
6. De klager heeft de mogelijkheid om binnen twee weken hierop een reactie te geven.
7. De aangeklaagde krijgt als laatste de kans om binnen twee weken hierop te reageren.
8. Indien de Regionale Klachtencommissie dat nodig oordeelt of indien één der partijen daarom verzoekt, zullen partijen afzonderlijk gehoord worden. De Regionale Klachtencommissie mag hieruit voortkomende informatie slechts bij haar oordeel betrekken, indien de wederpartij gelegenheid heeft gekregen daarop te reageren.
9. De Regionale Klachtencommissie heeft de bevoegdheid om getuigen op te roepen en te horen. Zij doet dit op een moment dat beide partijen nog de mogelijkheid hebben zich hiertegen te verweren.
10. Als de Regionale Klachtencommissie van mening is dat zij beschikt over alle benodigde gegevens, laat zij een mondelinge behandeling van de klacht plaatsvinden. Partijen kunnen het aangeven als zij niet gezamenlijk aanwezig willen zijn bij de mondelinge behandeling. Bovendien kunnen zij verzoeken om een schriftelijke behandeling van de klacht.
11. De Regionale Klachtencommissie draagt er zorg voor dat beide partijen volledig en tijdig kennis kunnen nemen van alle ingebrachte stukken en verklaringen.
12. Als de Regionale Klachtencommissie van oordeel is dat zij genoeg gegevens heeft over de klacht, kan zij tot een uitspraak komen. Zij kan de uitspraak ook schriftelijk doen als zij van mening is dat een mondelinge behandeling niet noodzakelijk is.
13. De zittingen van de Regionale Klachtencommissie zijn niet openbaar.
14. De Regionale Klachtencommissie stelt zich niet lijdelijk op.

De uitspraak

artikel 14: uitspraak

1. De Regionale Klachtencommissie doet zo mogelijk binnen zes weken na ontvangst van de klacht uitspraak over de gegrondheid ervan en over de op te leggen c.q. te nemen maatregelen, doch uiterlijk binnen drie maanden. Het oordeel over de gegrondheid van de klacht is bindend. De voorzitter van de klachtencommissie stelt betrokken partijen in kennis wanneer van de termijn van drie maanden wordt afgeweken.
2. De Regionale Klachtencommissie beslist bij meerderheid van stemmen.
3. De Regionale Klachtencommissie dient haar uitspraak deugdelijk te motiveren.
4. De Regionale Klachtencommissie doet haar uitspraak binnen een week na datum van de uitspraak toekomen aan de klager, de aangeklaagde en de directeur-bestuurder van VluchtelingenWerk Noord-Nederland.
5. In spoedeisende gevallen doet de voorzitter van de Regionale Klachtencommissie een voorlopige uitspraak, waarna de klacht in de standaardprocedure bekeken wordt

artikel 15: gevolgen van de uitspraak

1. De directeur-bestuurder van VluchtelingenWerk Noord-Nederland deelt de klager en de Regionale Klachtencommissie binnen een maand na ontvangst van het oordeel van de Regionale Klachtencommissie schriftelijk mede of hij naar aanleiding van dat oordeel maatregelen zal nemen en zo ja, welke dit zijn. Bij afwijking van deze termijn doet de directeur-bestuurder van VluchtelingenWerk Noord-Nederland daarvan met redenen omkleed mededeling aan de klager en de Regionale Klachtencommissie, onder vermelding van de termijn waarbinnen de directeur-bestuurder van VluchtelingenWerk Noord-Nederland zijn standpunt aan hen kenbaar zal maken.
2. Afwijking van het advies of de aanbeveling van de Regionale Klachtencommissie over de te nemen maatregelen, dient door de directeur-bestuurder van VluchtelingenWerk Noord-Nederland deugdelijk te worden gemotiveerd.
3. Indien de uitspraak van de Regionale Klachtencommissie een oordeel betreft over het uitsluiten van een klager van (verdere) dienstverlening door VluchtelingenWerk Noord-Nederland wegens gerechtvaardigd vermoede of bewezen door klager begane mensenrechtenschendingen, dan staat klager beroep open bij de Landelijke Vereniging. De directeur-bestuurder van VluchtelingenWerk Noord-Nederland c.q. de Regionale Klachtencommissie is gehouden de klager op deze mogelijkheid te wijzen en over de te volgen procedure te informeren.
4. De klager behoudt in alle gevallen de mogelijkheid zich tevens te wenden tot een andere, daartoe geëigende instantie, zoals Arbeidsinspectie of burgerlijke, administratieve en/of strafrechter.
5. Voor cursisten van de Inburgeringscursus geldt dat als de klacht niet naar bevrediging wordt afgehandeld, zij alsnog een klacht kunnen indienen bij Blik op Werk. Een onafhankelijke arbitragecommissie zal de klacht dan in behandeling nemen (www.blikopwerk.nl)

Verslaglegging

artikel 16: registratie

1. De Regionale Klachtencommissie draagt zorg voor registratie van de klachten die bij haar worden ingediend. Zij registreert ook de anonieme klachten.
2. Er wordt een dossier bijgehouden van de behandeling van de klacht. Het dossier bevat alle op de klacht betrekking hebbende stukken, waaronder de datum van binnenkomst, ontvangstbevestiging en afhandeling, de behandelaar van de klacht en de uitkomst van de afhandeling.
3. De registratie geschiedt zodanig dat de persoonlijke levenssfeer van de betrokkenen gewaarborgd is.
4. De registratie en de dossiers worden gedurende vijf jaar bewaard in het archief, tenzij klager eerder om vernietiging vraagt. De registraties zijn niet toegankelijk voor onbevoegden.
5. Meldingen – dit zijn klachten waarvan de klager uitsluitend registratie wenst en geen verdere actie – en klachten die gedurende de behandeling zijn ingetrokken, worden ook geregistreerd.

artikel 17: jaarverslag

1. De Regionale Klachtencommissie stelt jaarlijks op basis van de registratie een verslag op waarin zij rapport uitbrengt van de werkzaamheden die zij in het kader van de behandeling van klachten in het daaraan voorafgaande kalenderjaar heeft verricht, tenzij de Regionale Klachtencommissie geen klachten heeft behandeld. De gegevens zijn geanonimiseerd en het verslag is openbaar.
2. De directeur-bestuurder van VluchtelingenWerk Noord-Nederland draagt zorg voor verdere verspreiding van het verslag.

Slotbepalingen

artikel 18: kosten

1. Voor de procedure van de behandeling van een klacht door de Regionale Klachtencommissie worden geen kosten in rekening gebracht bij klager en aangeklaagde.
2. Bij kennelijke gegrondverklaring van de klacht door de Regionale Klachtencommissie kan de klager restitutie ontvangen van sommige in het kader van de klachtbehandeling door hem gemaakte kosten. Dit kunnen reiskosten en kopieën of verzendkosten van stukken zijn.
3. De kosten voor het inroepen van een getuige of een vertegenwoordiger komen voor rekening van degene die ze inroept.
4. Om voor vergoeding in aanmerking te komen, richt de klager een gemotiveerd verzoek aan de Regionale Klachtencommissie.

artikel 19: faciliteiten voor de klachtencommissie

1. De directeur-bestuurder van VluchtelingenWerk Noord-Nederland draagt zorg voor de nodige faciliteiten en middelen ten behoeve van het goed functioneren van de Regionale Klachtencommissie.
2. De directeur-bestuurder van VluchtelingenWerk Noord-Nederland benoemt een Ambtelijk secretaris. De Ambtelijk secretaris geeft administratieve ondersteuning aan de Regionale Klachtencommissie. Zo draagt hij of zij zorg voor de tijdige aankondiging van vergaderingen, de verspreiding van stukken onder commissieleden, klager en aangeklaagde, de in artikel 16 genoemde registratie en het in artikel 17 vermelde jaarverslag.
3. De leden van de Regionale Klachtencommissie ontvangen van de directeur-bestuurder van VluchtelingenWerk Noord-Nederland een onkostenvergoeding.

artikel 20: bevoegdheid tot wijzigen

1. De Regionale Klachtencommissie is als adviescommissie een onderdeel van VluchtelingenWerk Noord-Nederland. Alleen de directeur-bestuurder is bevoegd dit reglement te wijzigen. Dit doet zij na de Regionale Klachtencommissie gehoord te hebben.
2. Als er in dit reglement niet voorzien is in een situatie, moet de Regionale Klachtencommissie dit voorleggen aan de directeur-bestuurder van VluchtelingenWerk Noord-Nederland, dat vervolgens de bevoegdheid heeft om deze leemte in te vullen op door haar gewenste wijze.
3. De Regionale Klachtencommissie is bevoegd om zelf een huishoudelijk reglement op te stellen.

artikel 21: bekendmaking

1. De directeur-bestuurder van VluchtelingenWerk Noord-Nederland draagt er zorg voor dat het bestaan van het klachtenreglement op passende wijze wordt bekendgemaakt, zowel intern als extern.
2. De klachtenregeling is te vinden op de website van VluchtelingenWerk Noord-Nederland.
3. De directeur-bestuurder van VluchtelingenWerk Noord-Nederland draagt er zorg voor dat het reglement (eventueel tegen vergoeding van gemaakte onkosten) verkrijgbaar is voor degenen die erom verzoeken.

Deze vernieuwde versie van de klachtenregeling treedt in werking op 1 januari 2017.