



# **BOVENREGIONAAL KLACHTENREGLEMENT**

Ingaande per 01 juli 2017

Regionale Stichtingen van VluchtelingenWerk:

West en Midden-Nederland

Zuidwest-Nederland

Zuid-Nederland

# BOVENREGIONAAL KLACHTENREGLEMENT VLUCHTELINGENWERK

## INHOUDSOPGAVE

ALGEMENE BEPALINGEN	3
Preambule	3
Artikel 1: Definities	3
Artikel 2: Doelstellingen	4
Artikel 3: Geheimhouding	4
Artikel 4: Klachtenbemiddeling	4
DE BOVENREGIONALE KLACHTENCOMMISSIE	5
Artikel 5: Samenstelling en totstandkoming	5
Artikel 6: Wraking en verschoning	5
Artikel 7: Zonder last en ruggespraak	6
Artikel 8: Einde lidmaatschap	6
Artikel 9: Taken	6
Artikel 10: Bevoegdheden	6
DE KLACHT	7
Artikel 11: De indiening	7
Artikel 12: Ontvankelijkheid	7
DE PROCEDURE	8
Artikel 13: Behandeling van de klacht	8
DE UITSPRAAK	9
Artikel 14: De uitspraak	9
Artikel 15: Gevolgen van de uitspraak	9
VERSLAGLEGGING	9
Artikel 16: Registratie	9
Artikel 17: Jaarverslag	10
SLOTBEPALINGEN	10
Artikel 18: Kosten	10
Artikel 19: Faciliteiten voor de Bovenregionale Klachtencommissie	10
Artikel 20: Bevoegdheid tot wijzigen	11
Artikel 21: Bekendmaking	11
TOELICHTING	12
BIJLAGEN	
Bijlage 1 Wet Klachtrecht Cliënten Zorgsector	
Bijlage 2 Publieksinformatie Stichting VluchtelingenWerk	

# ALGEMENE BEPALINGEN

## PREAMBULE

De drie Regionale Stichtingen van VluchtelingenWerk West en Midden-Nederland, Zuidwest-Nederland en Zuid-Nederland hebben het besluit genomen gezamenlijk een klachtencommissie in het leven te roepen. Iedere Regionale Stichting draagt een lid aan voor deze Bovenregionale Klachtencommissie. De klacht wordt in behandeling genomen daar waar de klacht wordt ingediend. De betreffende Regionale Stichting draagt zorg voor de administratieve ondersteuning en de kosten voor het behandelen van de klacht. Om te voorkomen dat alle commissieleden gelijktijdig aftreden is een rooster van aftreden opgesteld. Alleen twee van de vijf commissieleden treden af na de eerste zittingsperiode.

Indien in dit klachtenreglement wordt gesproken van 'Regionale Stichting', heeft dit betrekking op een van de bovengenoemde Regionale Stichtingen, die onderdeel uitmaken van dit samenwerkingsverband.

## ARTIKEL 1: DEFINITIES

In dit reglement wordt verstaan onder:

- 1.1 **Klager:** persoon of instantie die gebruik maakt of heeft gemaakt van de dienstverlening van de Regionale Stichting dan wel anderszins contact heeft of heeft gehad met de Regionale Stichting. Daaronder wordt ook een cursist verstaan, die gebruik maakt of gebruik heeft gemaakt van cursussen welke worden verzorgd door de Regionale Stichtingen of namens de Regionale Stichting door een andere private partij worden verzorgd. Ook eigen medewerkers kunnen een klacht indienen. Als klager kan ook een wettelijk vertegenwoordiger, gemachtigde of nabestaande optreden
- 1.2 **Klacht:** iedere uiting van ongenoegen van een klager over het functioneren van (een medewerker van) de Regionale Stichting, dat 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.
- 1.3 **Aangeklaagde:** iedere medewerker van de Regionale Stichting dan wel de Regionale Stichting zelf over wie/waarover een klacht is ingediend.
- 1.4 **Klachtbehandeling:** de procedure waarin de Bovenregionale 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).
- 1.5 **Klachtbemiddeling:** interventie gericht op het oplossen van het probleem dat de oorzaak is van het ongenoegen van de klager.
- 1.6 **Bovenregionale Klachtencommissie:** commissie die is ingesteld in het kader van deze klachtenregeling.
- 1.7 **Landelijke Vereniging:** de vereniging "Vereniging VluchtelingenWerk Nederland", gevestigd te Amsterdam.
- 1.8 **Verenigingsraad:** de algemene vergadering en het hoogste orgaan van de landelijke vereniging.

- 1.9 **Regionale Stichting:** de bij een afzonderlijke akte opgerichte rechtspersoon, welke regionaal lid is van de landelijke vereniging, als bedoeld in artikel 5 lid 2 letter b van de statuten van de landelijke vereniging.
- 1.10 **Bestuur:** het bestuur c.q. de bestuurder van de Regionale Stichting.
- 1.11 **Directeur:** de directeur van de Regionale Stichting.
- 1.11 **Medewerker:** een persoon die (betaald, onbetaald, als stagiaire of anderszins) werkzaam is voor de Regionale Stichting.

## **ARTIKEL 2: DOELSTELLINGEN**

De doelstellingen van dit reglement zijn:

- 2.1 Het bieden van genoegdoening aan de klager.
- 2.2 Het herstellen van de vertrouwensrelatie tussen de Regionale Stichting en de klager.
- 2.3 De verbetering van de kwaliteit van het functioneren van de Regionale Stichting.

## **ARTIKEL 3: GEHEIMHOUDING.**

- 3.1. 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.
- 3.2. De Bovenregionale Klachtencommissie dan wel de in artikel 4. lid 1 bedoelde klachtenbemiddelaar deelt de onder artikel 3. lid 1 bedoelde plicht tot geheimhouding mee aan klager en aangeklaagde voorafgaand aan de klachtenbehandeling c.q. klachtenbemiddeling.

## **ARTIKEL 4: KLACHTENBEMIDDELING**

- 4.1 Een klacht hoeft door de klager niet meteen ter behandeling door de Bovenregionale Klachtencommissie ingediend te worden. Er bestaat de mogelijkheid voor de klager om eerst te proberen het ongenoegen te laten wegnemen met behulp van bemiddeling.
- 4.2 De klager kan de klacht mondeling dan wel schriftelijk voorleggen aan de klachtenbemiddelaar c.q. de betreffende manager van de Regionale Stichting. Deze functie wordt vervuld door een door de directeur aan te wijzen medewerker.
- 4.3 Er wordt een plaatsvervanger voor de klachtenbemiddelaar benoemd. Deze zal optreden als klachtenbemiddelaar als de onder artikel 4. lid 2 bedoelde aangewezen manager direct of indirect bij de klacht betrokken is.
- 4.4 De klachtenbemiddelaar hoort de standpunten en opvattingen van beide partijen. Hierna zal hij/zij trachten een gesprek te arrangeren, zodat partijen hun standpunten onderling kunnen uiteenzetten. Dit kan voldoende zijn om het ongenoegen weg te nemen.

- 4.5 Indien de klager een medewerker is kan hij / zij zich ook wenden tot de plaatsvervanger, als hij / zij de onder artikel 4. lid 2 bedoelde aangewezen medewerker om enigerlei reden niet de juiste persoon acht om zijn / haar klacht te behandelen.
- 4.6 Slaagt de bemiddelingspoging niet, dan kan de klacht alsnog worden voorgelegd aan de Bovenregionale Klachtencommissie.
- 4.7 De klager kan zich ook rechtstreeks tot de Bovenregionale Klachtencommissie wenden. Als de Bovenregionale 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 BOVENREGIONALE KLACHTENCOMMISSIE**

### **ARTIKEL 5: SAMENSTELLING EN TOTSTANDKOMING**

- 5.1 De Bovenregionale Klachtencommissie bestaat uit minimaal drie personen.
- 5.2 De samenstelling is als volgt:
- a. Een onafhankelijk voorzitter die niet werkzaam is of is geweest bij of namens de Regionale Stichting of één harer leden.
  - b. Een lid namens de Regionale Stichting, niet zijnde de klachtenbemiddelaar.
  - c. Een lid dat niet werkzaam is bij of namens de Regionale Stichting of één harer leden.
- 5.3 Ieder bestuur benoemt één lid voor de Bovenregionale Klachtencommissie.
- 5.4 De leden van de Bovenregionale Klachtencommissie worden voor een periode van vier jaar benoemd, hierna zijn zij één keer herbenoembaar.

### **ARTIKEL 6: WRAKING EN VERSCHONING**

- 6.1 De klager en/of aangeklaagde kan bezwaar maken tegen de deelneming van een lid van de Bovenregionale Klachtencommissie aan de behandeling van de klacht (waking) wanneer zich ten aanzien van dat lid feiten of omstandigheden voordoen die het vormen van een onpartijdig oordeel over de klacht zouden bemoeilijken.
- 6.2 De overige leden van de Bovenregionale 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.
- 6.3 Een (of meer) lid (leden) van de Bovenregionale Klachtencommissie kan 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 beide overige leden van de Bovenregionale 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.

- 6.4. In geval van terechte wraking of verschoning wordt het betrokken lid vervangen door één der plaatsvervangers.

## **ARTIKEL 7: ZONDER LAST EN RUGGESPRAAK**

- 7.1 De leden van de Bovenregionale Klachtencommissie nemen deel aan de klachtbehandeling zonder last en ruggespraak.

## **ARTIKEL 8: EINDE LIDMAATSCHAP**

- 8.1 Het lidmaatschap van de Bovenregionale 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 het bestuur uit zijn/haar functie wordt ontheven wegens:
    - verwaarlozing van zijn/haar taak;
    - andere gewichtige redenen op grond waarvan handhaving als lid niet kan worden verlangd;
  - e. door royement 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 de Regionale Stichting en onder verantwoordelijkheid van de Regionale Stichting werkzaamheden (betaald, onbetaald, als stagiaire of anderszins) uitvoert.

## **ARTIKEL 9: TAKEN**

- 9.1 Na ontvangst van de klacht stellen de leden van de Bovenregionale Klachtencommissie een onderzoek in naar de toedracht ervan en de opvattingen daaromtrent van partijen.
- 9.2 De Bovenregionale Klachtencommissie doet uitspraak over de gegrondheid van de klacht binnen de in deze regeling vastgelegde termijn. Zij stelt klager, aangeklaagde en het bestuur schriftelijk en met redenen omkleed in kennis van de uitspraak.
- 9.3 Naar aanleiding van haar bevindingen kan de Bovenregionale Klachtencommissie een advies uitbrengen aan het bestuur van de betreffende Regionale Stichting. Zij kan structurele tekortkomingen signaleren in de dienstverlening of de organisatie van de betreffende Regionale Stichting of één harer leden.
- 9.4 De Bovenregionale Klachtencommissie draagt zorg voor een goede registratie van de ingediende klachten.

## **ARTIKEL 10: BEVOEGDHEDEN**

- 10.1 De Bovenregionale 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.
- 10.2 De Bovenregionale Klachtencommissie geeft een oordeel over de klacht en zij kan een advies geven over de te treffen maatregelen.
- 10.3. De Bovenregionale Klachtencommissie kan tot de conclusie komen, dat zij terzake van een ingediende klacht niet tot behandeling bevoegd is. In dat geval zal de Bovenregionale Klachtencommissie eventueel verwijzen naar een instantie die – naar haar oordeel – wel terzake bevoegd is.

## **DE KLACHT**

### **ARTIKEL 11: DE INDIENING**

- 11.1 De klacht wordt schriftelijk ingediend bij de Bovenregionale 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 of gemachtigde.
  - 1.3. De naam van de aangeklaagde en de betreffende Regionale Stichting.
  - 1.4. De reden van de klacht.
  - 1.5. De datum c.q. data waarop de feiten plaatsvonden waaruit de klacht voortvloeide.
- 11.2 De klager kan bijstand krijgen bij het op schrift stellen van de klacht. Deze bijstand kan worden verleend door de klachtenbemiddelaar.
- 11.3 Zowel klager als aangeklaagde hebben het recht om zich te laten bijstaan.

### **ARTIKEL 12: ONTVANKELIJKHEID**

- 12.1 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 Bovenregionale Klachtencommissie hebben plaatsgevonden. Gebeurtenissen die binnen één jaar vóór indiening van de klacht **en** vóór inwerkingtreding van deze klachtenregeling hebben plaatsgevonden worden volgens de procedure van deze Bovenregionale Klachtenregeling behandeld.
- 12.2 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.
- 12.3 De klager is in zijn klacht niet-ontvankelijk als er over deze klacht al eerder uitspraak is gedaan door de Bovenregionale Klachtencommissie, tenzij zich nieuwe feiten hebben voorgedaan.

- 12.4 De klager kan ook in zijn klacht ontvankelijk zijn als de aangeklaagde persoon niet meer werkzaam is bij of namens de Regionale Stichting.
- 12.5 De klager is in zijn klacht niet-ontvankelijk, indien hij met betrekking tot dezelfde klacht reeds een melding heeft gedaan in het kader van de Klokkenuidersregeling.
- 12.6 De klager is eveneens ontvankelijk als het een klacht betreft over een door een Regionale Stichting verzorgde cursus of een cursus die namens de Regionale Stichting door een andere private partij wordt verzorgd.

## **DE PROCEDURE**

### **ARTIKEL 13: BEHANDELING VAN DE KLACHT**

- 13.1 De behandeling van de klacht vindt plaats door minimaal drie leden van de Bovenregionale Klachtencommissie.
- 13.2 De Bovenregionale Klachtencommissie zendt binnen twee weken 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.
- 13.3 Indien een klacht naar het oordeel van de Bovenregionale Klachtencommissie onvoldoende informatie bevat, stelt zij de klager in de gelegenheid alsnog binnen twee weken aanvullende informatie te verschaffen.
- 13.4 De Bovenregionale 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 / haar ingediende klacht en over de te volgen procedure.
- 13.5 De Bovenregionale Klachtencommissie verzoekt de aangeklaagde te reageren op de inhoud van de (aanvullende) klacht binnen drie weken.
- 13.6 De klager heeft de mogelijkheid om binnen twee weken hierop een reactie te geven.
- 13.7 De aangeklaagde krijgt als laatste de kans om binnen twee weken hierop te reageren.
- 13.8 Indien de Bovenregionale Klachtencommissie dat nodig oordeelt, of indien één der partijen daarom verzoekt, zullen partijen afzonderlijk gehoord worden. Hieruit voortkomende informatie mag de Bovenregionale Klachtencommissie slechts bij haar oordeel betrekken, indien de wederpartij gelegenheid heeft gekregen daarop te reageren.
- 13.9 De Bovenregionale 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.
- 13.10 Als de Bovenregionale Klachtencommissie van mening is dat zij beschikt over alle benodigde gegevens laat zij een mondelinge behandeling van de klacht plaatsvinden. Partijen kunnen aangeven dat zij niet gezamenlijk aanwezig willen zijn bij de mondelinge behandeling. Bovendien kunnen zij verzoeken om een schriftelijke behandeling van de klacht.



- 13.11 De Bovenregionale Klachtencommissie draagt er zorg voor dat beide partijen volledig en tijdig kennis kunnen nemen van alle ingebrachte stukken en verklaringen.
- 13.12 Als de Bovenregionale 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.
- 13.13 De zittingen van de Bovenregionale Klachtencommissie zijn niet openbaar.
- 13.14 De Bovenregionale Klachtencommissie stelt zich niet lijdelijk op.

## **DE UITSPRAAK**

### **ARTIKEL 14: UITSPRAAK**

- 14.1 De Bovenregionale Klachtencommissie doet zo mogelijk binnen drie maanden na ontvangst van de klacht uitspraak over de gegrondheid ervan en over de op te leggen c.q. te nemen maatregelen, doch uiterlijk binnen vier 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.
- 14.2 De Bovenregionale Klachtencommissie beslist bij meerderheid van stemmen.
- 14.3 De Bovenregionale Klachtencommissie dient haar uitspraak deugdelijk te motiveren.
- 14.4 De Bovenregionale Klachtencommissie doet haar uitspraak binnen een week na datum van de uitspraak toekomen aan de klager, de aangeklaagde en het bestuur van de Regionale Stichting.
- 14.5 In spoedeisende gevallen doet de voorzitter van de Bovenregionale Klachtencommissie een voorlopige uitspraak, waarna de klacht in de standaardprocedure bekeken wordt.

### **ARTIKEL 15: GEVOLGEN VAN DE UITSPRAAK**

- 15.1 Het bestuur van de Regionale Stichting deelt de klager en de Bovenregionale Klachtencommissie binnen een maand na ontvangst van het oordeel van de Bovenregionale Klachtencommissie schriftelijk mede of zij naar aanleiding van dat oordeel maatregelen zal nemen en zo ja, welke dit zijn. Bij afwijking van deze termijn, doet het bestuur van de Regionale Stichting daarvan met redenen omkleed mededeling aan de klager en de Bovenregionale Klachtencommissie, onder vermelding van de termijn waarbinnen het bestuur van de Regionale Stichting zijn standpunt aan hen kenbaar zal maken.
- 15.2 Afwijking van het advies of aanbeveling van de Bovenregionale Klachtencommissie over te nemen maatregelen, dient door het bestuur van Regionale Stichting deugdelijk te worden gemotiveerd.
- 15.3 Indien de uitspraak van de Bovenregionale Klachtencommissie een oordeel betreft over het uitsluiten van een klager van (verdere) dienstverlening door de Regionale Stichting wegens gerechtvaardigd vermoeden of bewezen door klager begane mensenrechtenschendingen, dan staat klager beroep open bij de Landelijke Vereniging. Het bestuur van de Regionale

Stichting c.q de Bovenregionale Klachtencommissie is gehouden de klager op deze mogelijkheid te wijzen en over de te volgen procedure te informeren.

- 15.4 De klager behoudt in alle gevallen de mogelijkheid zich tevens te wenden tot een andere, daartoe geëigende instantie.
- 15.5 Voor cursisten van een 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](http://www.blikopwerk.nl))

## **VERSLAGLEGGING**

### **ARTIKEL 16: REGISTRATIE**

- 16.1 De Bovenregionale Klachtencommissie draagt zorg voor registratie van de klachten die bij haar worden ingediend. Zij registreert ook de anonieme klachten.
- 16.2 Er wordt een dossier bijgehouden van de behandeling van de klacht. Het dossier bevat alle op de klacht betrekking hebbende stukken.
- 16.3 De registratie geschiedt zodanig dat de persoonlijke levenssfeer van de betrokkenen gewaarborgd is.
- 16.4 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.
- 16.5 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**

- 17.1 De Bovenregionale 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 Bovenregionale Klachtencommissie geen klachten heeft behandeld. De gegevens zijn geanonimiseerd en het verslag is openbaar.
- 17.2 Het bestuur van de Regionale Stichting draagt zorg voor verdere verspreiding van het verslag.

## **SLOTBEPALINGEN**

### **ARTIKEL 18: KOSTEN**

- 18.1 Voor de procedure van de behandeling van een klacht door de Bovenregionale Klachtencommissie worden geen kosten in rekening gebracht aan klager en aangeklaagde.

- 18.2 Bij gegrondverklaring van de klacht door de Bovenregionale 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.
- 18.3 De kosten voor het inroepen van een getuige of een vertegenwoordiger komen voor rekening van degene die ze inroept.
- 18.4 Om voor vergoeding in aanmerking te komen richt de klager een gemotiveerd verzoek aan de Bovenregionale Klachtencommissie.

## **ARTIKEL 19: FACILITEITEN VOOR DE BOVENREGIONALE KLACHTENCOMMISSIE**

- 19.1 Het bestuur van de betreffende Regionale Stichting draagt zorg voor de nodige faciliteiten en middelen ten behoeve van het goed functioneren van de Bovenregionale Klachtencommissie.
- 19.2 Het bestuur van de Regionale Stichting benoemt een Ambtelijk secretaris. De Ambtelijk secretaris geeft administratieve ondersteuning aan de Bovenregionale Klachtencommissie. Zo draagt hij/zij zorg voor de tijdige aankondiging van vergaderingen, verspreiding van stukken onder commissieleden, klager en aangeklaagde, de in artikel 16 genoemde registratie en het in artikel 17 vermelde jaarverslag.
- 19.3 De leden van de Bovenregionale Klachtencommissie kunnen gemaakte onkosten declareren bij de betreffende Regionale Stichting.

## **ARTIKEL 20: BEVOEGDHEID TOT WIJZIGEN**

- 20.1 De Bovenregionale Klachtencommissie is als adviescommissie een onderdeel van het samenwerkingsverband van de drie eerdergenoemde Regionale Stichtingen. Alleen de besturen zijn bevoegd dit reglement te wijzigen. Dit doet zij na de Bovenregionale Klachtencommissie gehoord te hebben.
- 20.2 Als er in dit reglement niet voorzien is in een situatie, moet de Bovenregionale Klachtencommissie dit voorleggen aan de besturen, die vervolgens de bevoegdheid hebben om deze leemte in te vullen op de door hun gewenste wijze.
- 20.3 De Bovenregionale Klachtencommissie is bevoegd om zelf een huishoudelijk reglement op te stellen.

## **ARTIKEL 21: BEKENDMAKING**

- 21.1 De besturen van de Regionale Stichtingen dragen er zorg voor dat het bestaan van het klachtenreglement op passende wijze intern als extern wordt bekendgemaakt.
- 21.2 De besturen van de Regionale Stichtingen dragen er zorg voor dat het reglement (eventueel tegen vergoeding van gemaakte onkosten) verkrijgbaar is voor degenen die erom verzoeken.

Deze klachtenregeling is vastgesteld door de besturen van de Regionale Stichtingen van VluchtelingenWerk West en Midden-Nederland, Zuidwest-Nederland en Zuid-Nederland en treedt in werking op 01-07-2017.

# TOELICHTING

## INLEIDING

De Vereniging VluchtelingenWerk Nederland is geen instelling die wettelijk verplicht is een regeling te treffen voor de behandeling van klachten. Gezien het Verenigingsraadsvoorstel (5 februari 2003) en het ingezette project kwaliteitsverbetering kiest de landelijke vereniging voor een klachtenregeling, die aansluit bij de Wet Klachtrecht Cliënten Zorgsector (WKCZ).

Een klachtenregeling dient aan een aantal voorwaarden te voldoen wil zij een waardevolle bijdrage kunnen leveren aan de kwaliteit en doelmatigheid van ons werk en de tevredenheid van alle belanghebbenden. Bij het opstellen van deze klachtenregeling zijn de volgende criteria gehanteerd:

- Bereikbaarheid en beschikbaarheid
- Laagdrempeligheid en toegankelijkheid
- Deskundigheid en bijstand
- Onafhankelijkheid en objectiviteit
- Kenbaarheid en overzichtelijkheid
- Openbaarheid
- Procedurele waarborgen
- Handhaving en sanctionering
- Evenredigheid

Waarbij tevens getracht is om de regeling zo gebruikersvriendelijk mogelijk te houden. Hieronder volgt een artikelsgewijze toelichting.

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

Dit artikel bevat definities van begrippen die in deze regeling gebruikt worden. Met het formuleren van deze definities is o.a. getracht te voorkomen dat de klachtenregeling niet toegankelijk is voor bepaalde soorten klachten of voor bepaalde groepen klagers.

ad 1.1:

Het begrip klager hebben we ruim opgevat. Het betreft mensen die zelf een klacht indienen over iets waar ze niet tevreden over zijn of die namens een instantie een klacht indienen over zaken waar ze ontevreden over zijn.

ad 1.2:

Het begrip klacht is ook breed gehouden, zodat niet bij voorbaat al verschillende categorieën klachten uitgesloten zijn van behandeling. De definitie van klacht kan, net als de definitie van klager, een formele drempel doen ontstaan. Deze klachtenregeling geldt voor alle soorten van klachten, zoals klachten van organisatorische, financiële, technische en relationele aard. Iedere binnengekomen klacht wordt volgens dezelfde procedure behandeld. Het zou voor de klagers

onoverzichtelijk zijn als voor verschillende categorieën van klachten een andere regeling zou gelden, bovendien voorkomt het rechtsongelijkheid. Voor het indienen van een schadeclaim wordt verwezen naar de toelichting bij artikel 2.

ad 1.3:

De aangeklaagde: dit zijn niet alleen werknemers van de Regionale Stichting of personen die op vrijwillige basis of als stagiaire werkzaamheden voor de Regionale Stichting verrichten. Het kunnen ook mensen zijn die namens de Regionale Stichting in een commissie zitten. Ook op deze personen is dit klachtenreglement van toepassing. Ook de Regionale Stichting als rechtspersoon kan aangeklaagd zijn.

Ad 1.5:

Klachtbemiddeling biedt de mogelijkheid om het probleem in een zo vroeg mogelijk stadium op te lossen. De klager beslist of bemiddeling wordt toegepast. Klachtbemiddeling kan dus voorafgaan aan de klachtbehandeling bij de klachtencommissie.

## **Artikel 2: DOELSTELLINGEN**

Dit artikel bevat de doelstellingen van dit klachtenreglement. We kunnen de doelstellingen vanuit verschillende perspectieven bekijken. Ten eerste de doelstellingen van de klager:

- Herstel van de geschonden vertrouwensrelatie.
- Correctie van de aangeklaagde.
- Bereiken dat andere personen niet hetzelfde overkomt.
- Oplossen van het geschil.
- Een financieel motief.

Hieruit blijkt dat genoegdoening op verschillende wijzen kan worden vervuld, financieel of emotioneel. In dit reglement is niet voor de mogelijkheid van financiële genoegdoening gekozen. De klachtencommissie is niet bevoegd om uitspraak te doen over de aansprakelijkheid voor ontstane schade. Als de klager dit als primair doel heeft, kan hij beter een verzoek hiertoe richten aan het bestuur van de Regionale Stichting. Het bestuur dient de schadeclaims te ontvangen. Het bestuur heeft namelijk bestuurdersaansprakelijkheidsverzekering en landelijk is er een bedrijfsaansprakelijkheidsverzekering afgesloten. Er kan dus wel schadevergoeding uitgekeerd worden maar dat gaat via het bestuur en de verzekeringsmaatschappij en niet via de klachtencommissie.

Ten tweede de doelstellingen van de Regionale Stichtingen waarvoor het reglement geldt:

- Genoegdoening van de klager.
- Correctie van de aangeklaagde.
- Oplossen van het geschil.
- Verbetering van de kwaliteit van de dienstverlening.

Voor een deel overlappen deze doelstellingen elkaar. In dit reglement hebben wij er voor gekozen om de vier belangrijkste doelstellingen op te nemen.

### **Artikel 3: GEHEIMHOUDING**

Deze bepaling hebben wij opgenomen conform artikel 4 WKCZ.

### **Artikel 4: KLACHTENBEMIDDELING**

Dit artikel gaat over klachtenbemiddeling. Het is altijd het beste om het probleem bij de bron op te lossen. Een klacht moet niet langer voortbestaan dan nodig is en ook niet formeler worden aangepakt dan noodzakelijk. Door middel van een goede klachtenbemiddeling kunnen al veel problemen worden opgelost. Het zou het eenvoudigste zijn als iedereen die een klacht heeft een gesprek zou aangaan met degene die de klacht veroorzaakt heeft. Hierbij kan door de (vrijwillig) medewerkers, indien gewenst, de hulp worden ingeroepen van een collega. Dit is gemakkelijker gezegd dan gedaan. Daarom is in dit reglement het middel van klachtenbemiddeling neergelegd.

Het primaire doel van bemiddeling is dat de interventie gericht is op het oplossen van het probleem dat het ongenoegen veroorzaakt. De bemiddelaar kan proberen tot een oplossing van het probleem te komen door te luisteren, uitpraten, begrip kweken, verontschuldigen laten aanbieden, een minnelijke schikking treffen etc. Het is van groot belang dat beide partijen vertrouwen hebben in de bemiddelaar, deze staat tussen de partijen in. Daarom is het ook belangrijk dat de bemiddelaar autoriteit geniet. Hiermee wordt bedoeld dat de bemiddelaar gezag heeft ten opzichte van beide partijen. In deze fase van de klachtenopvang is autoriteit belangrijker dan onafhankelijkheid. Onafhankelijkheid weegt zwaarder naarmate de procedure formeler wordt. Bij de bemiddeling kan de bemiddelaar met zijn autoriteit bewijzen dat hij /zij onpartijdig is. Aangezien de bemiddeling informeel is, weegt de onafhankelijkheid hier niet zo zwaar.

In lid 5 is neergelegd dat bij interne klachten de klager zich kan wenden tot de plaatsvervanger als hij/zij van mening is dat de klachtenbemiddelaar niet het meest geschikte individu is om bij zijn klacht te bemiddelen. De klager dient bij directie of bestuur te motiveren waarom hij/zij contact met de plaatsvervanger wenst.

## **DE BOVENREGIONALE KLACHTENCOMMISSIE**

### **Artikel 5: SAMENSTELLING EN TOTSTANDKOMING**

Lid 1 bepaalt dat de commissie bestaat uit tenminste 3 leden conform artikel 2.2a WKCZ.

Lid 2 gaat over de samenstelling van de commissie. Er dient een onafhankelijk voorzitter te zijn (art. 2.2a WKCZ). De voorkeur gaat uit naar iemand met een juridische achtergrond. Onafhankelijk wil zeggen: " het ontbreken van een arbeidsrechtelijke of bestuurlijke binding met de instelling c.q. beroepsorganisatie, noch het anderszins betrokken zijn bij de dienstverlening van de instelling c.q. de beroepsorganisatie". Het is niet noodzakelijk dat de hele commissie onafhankelijk is, de onafhankelijkheid hoeft niet absoluut te zijn. Het is ook noodzakelijk dat de klachtencommissie op de hoogte is van de structuur en cultuur binnen de instelling. Dit is wenselijk vanuit het oogpunt van een deskundig en grondig onderzoek van de klacht. Dat is de reden waarom we er voor kiezen, dat één van de leden een vertegenwoordiger is van de Regionale Stichting. Het derde lid wordt wel weer geacht onafhankelijk te zijn.

In lid 3 wordt bepaald dat het bestuur de leden van de klachtencommissie benoemt. De klachtencommissie is immers een orgaan van de Regionale Stichting.

Lid 5 gaat over het benoemen van de plaatsvervangende leden. Hierbij moet men rekening houden met de hoedanigheid van het lid van de klachtencommissie dat vervangen wordt. De plaatsvervanger dient dezelfde basis c.q. achtergrond te hebben als het lid dat hij vervangt.

### **Artikel 6: WRAKING EN VERSCHONING**

Lid 6 heeft betrekking op de onpartijdigheid. Partijdigheid is nooit helemaal uit te sluiten. Het is een subjectieve gesteldheid. Onpartijdigheid betekent in het algemeen dat men niet vooringenomen is en zich niet door persoonlijke belangen, voorkeuren of geneigdheid laat leiden. Door personen die zelf te dicht bij de klacht betrokken zijn of die in een bepaalde relatie staan tot een van de betrokken partijen uit te sluiten van deelname aan de klachtenbehandeling, is tenminste de schijn van partijdigheid voor een groot gedeelte weggenomen.

### **Artikel 7: ZONDER LAST EN RUGGESPRAAK**

Lid 7 bevat een waarborg voor onafhankelijkheid. Leden van de klachtencommissie nemen zonder last en ruggespraak deel aan de behandeling van de klacht in de klachtencommissie. Dat wil zeggen dat zij geen verantwoordelijkheid hoeven af te leggen aan de organisatie waarin zij werkzaam zijn over het door hen gegeven oordeel.

### **Artikel 8: EINDE LIDMAATSCHAP**

In artikel 8 lid 1d is sprake van gewichtige redenen, die het bestuur kunnen doen besluiten een lid van zijn/haar functie te ontheffen. Het wordt aan het bestuur overgelaten om uit te maken of er sprake is van gewichtige redenen. Wel geldt natuurlijk het motivatie vereiste.

### **Artikel 9: TAKEN**

De klachtencommissie heeft een aantal taken toebedeeld gekregen, waaronder uiteraard valt het onderzoek van de klachten waarvan zij kennis neemt. Naar aanleiding van dat onderzoek doet zij uitspraak over de gegrondheid van de klacht. Dit zijn de hoofdtaken. Zij staan in lid 1 en 2 vermeld. Verder kan de klachtencommissie advies uitbrengen aan het bestuur naar aanleiding van een bepaalde klacht of een reeks klachten. Hierin kan zij oplossingen neerleggen om deze tekortkomingen op te heffen of te verminderen. De reden waarom zij tot dit advies komt dient deugdelijk gemotiveerd te worden. Het bestuur is hier niet aan gebonden. Het is echter wel in strijd met de doelstellingen van de klachtenregeling (met name het aspect van kwaliteitsverbetering) als deze adviezen zomaar in de wind worden geslagen. Als laatste taak draagt de commissie zorg voor de uniforme registratie van de binnengekomen klachten.

### **Artikel 10: BEVOEGDHEDEN**

De klachtencommissie krijgt in dit artikel een aantal bevoegdheden toegekend. Ze heeft deze bevoegdheden nodig om haar taken te kunnen vervullen. Er wordt bepaald dat zij de betrokken partijen mag oproepen en horen, maar ook getuigen. Verder mag zij informatie inwinnen en

stukken inzien. Tot dit alles is zij bevoegd om de toedracht van de klacht te kunnen achterhalen. De klachtencommissie mag slechts stukken die niet tot de processtukken horen inzien, nadat ze toestemming heeft gekregen van klager en aangeklaagde.

Lid 2 bepaalt dat de klachtencommissie een oordeel geeft over de klacht en dat zij een advies kan geven over de te treffen maatregelen. Wat de status is van dit oordeel komt in de toelichting bij artikel 11 en 12 aan de orde.

## **DE KLACHT**

### **Artikel 11: DE INDIENING**

De indiening van de klacht bij de klachtencommissie dient schriftelijk te gebeuren. Dit kan gezien worden als een formele drempel, maar dat is hier gecompenseerd in lid 2. De klager kan bijstand krijgen bij het op schrift stellen van de klacht. Voor deze bijstand worden geen kosten in rekening gebracht. De bijstand kan worden verleend door de klachtenbemiddelaar. Het bestuur dient ervoor te zorgen dat de mogelijkheid van bijstand bij het op schrift stellen van de klacht bekend wordt gemaakt bij de klagers. Zij kan dit doen door dit recht te vermelden in de ontvangstbevestiging of in de klachtfolder. In bijzondere omstandigheden mag de klacht ook mondeling ingediend worden. De klachtencommissie beslist of er sprake is van zulke omstandigheden. Als dat zo is, wordt de klacht mondeling ingediend bij de klachtencommissie.

Klager en aangeklaagde hebben beiden het recht zich gedurende de procedure te laten bijstaan. Iedereen mag dat doen, er mogen dus geen eisen gesteld worden aan de persoon die bijstand verleent, zo bepaalt lid 3.

### **Artikel 12: ONTVANKELIJKHEID**

Niet alle klachten zullen en kunnen behandeld worden. Zo bepaalt lid 1 dat wanneer het feit waaruit de klacht voortvloeit langer dan 1 (één) jaar voor de datum van ontvangst van de klacht heeft plaatsgevonden, de klager niet ontvankelijk is in zijn klacht.

Lid 2 bepaalt voorts dat anonieme klachten niet in behandeling worden genomen. Deze kunnen ook niet volgens de regels behandeld worden, aangezien er dan ook geen hoor en wederhoor kan plaatsvinden. Deze klachten worden wel geregistreerd om als leidraad te dienen bij de bewaking en verbetering van de kwaliteit van de dienstverlening. Elke klacht heeft namelijk een bepaalde signaleringsfunctie.

Lid 3 bepaalt dat een klager niet ontvankelijk is wanneer hij een reeds behandelde klacht waarover geen nieuwe feiten bekend zijn geworden, voorlegt aan de klachtencommissie. Dit is bedoeld om de commissie geen dubbel werk te laten verrichten. Het is niet zinvol om de commissie zich nog eens te laten buigen over een zaak waarin zich geen nieuwe feiten hebben voorgedaan.

Lid 4 bepaalt dat de klager wel ontvankelijk is in zijn klacht als degene waarover geklaagd wordt niet meer werkzaam is bij of namens de Regionale Stichting. Deze klachten worden ook gewoon behandeld. Iemand anders zal dan gehoord worden.

Lid 5 bepaalt dat de klager niet ontvankelijk is, indien hij/zij met betrekking tot dezelfde klacht reeds een melding heeft gedaan in het kader van de Klokkeluidersregeling.



## DE PROCEDURE

### Artikel 13 BEHANDELING VAN DE KLACHT

Lid 1 bepaalt dat de voltallige commissie de klacht behandelt. Dat de behandeling van de klacht geschiedt door de voltallige commissie is een logisch gevolg van de samenstelling van de commissie die uit drie leden bestaat. Als nu een van de drie leden niet deelneemt aan de behandeling van de zaak, kan deze onafhankelijkheid verstoord worden door de niet meer evenwichtige samenstelling van de klachtencommissie.

In dit artikel zijn enkele procedurele waarborgen neergelegd, zoals hoor en wederhoor, de niet-lijdelijkheid, termijnstelling en recht op bijstand. Om te beginnen met de termijnen: door het stellen van termijnen in het klachtenreglement wordt rechtszekerheid geschapen voor de partijen. Zo kan een der partijen niet al te lang in onzekerheid zitten of er nog wat gebeurt met de klacht. Door het stellen van tussentijdse termijnen zal de hele procedure niet langer duren dan noodzakelijk is. Hoe zwaarder de regeling, hoe langer de tijd die ervoor uitgetrokken dient te worden. Deze klachtenregeling is een relatief lichte regeling, de procedure moet dus niet te lang duren. Er is gekozen voor een termijn van ongeveer drie maanden tussen de indiening van de klacht en de uitspraak. Hierin zijn de volgende termijnen verwerkt: het sturen van een ontvangstbevestiging in lid 2, het tijdstip van in behandeling nemen in lid 2, het tijdstip van inlichten aan de aangeklaagde in lid 4, de termijnen voor hoor en wederhoor. Voor het doen van de uitspraak en het bekendmaken ervan bestaan nog enkele termijnen die in de volgende artikelen aan de orde komen. Door het stellen van tussentijdse termijnen kan men bewerkstelligen dat de procedure voorspoedig verloopt en dat de loop ervan voor de betrokken partijen duidelijk is. Met name de termijnen van hoor en wederhoor zijn uitgebreid neergelegd in deze regeling. Dit is ook één van de belangrijkste beginselen van klachtbehandeling. Door dit beginsel in al zijn onderdelen uit te splitsen en in termijnen neer te leggen is het veel beter hanteerbaar voor de partijen en hebben zij er een goed zicht op wanneer ze waarop kunnen reageren. De klager moet kunnen kiezen voor een schriftelijke hoor en wederhoor. Bij een mondelinge hoor en wederhoor moeten partijen de keuze hebben al dan niet de confrontatie aan te gaan. Maar een mondelinge behandeling van de klacht waarbij beide partijen aanwezig zijn is het uitgangspunt, omdat dit bevorderlijk is voor de waarheidsvinding.

In lid 11 wordt de openbaarheid van de stukken neergelegd. Beide partijen moeten kennis hebben kunnen nemen van alle stukken. Zo hebben ze de kans om op alle stukken een reactie te geven. De klachtencommissie zal pas een oordeel vellen nadat beide partijen alle stukken hebben gelezen.

Lid 13 bepaalt voorts dat de zittingen van de klachtencommissie niet openbaar zijn. Dit is om de privacy van de partijen te beschermen.

Lid 14 gaat over de niet lijdelijkheid van de klachtencommissie. Dat wil zeggen dat de klachtencommissie zich actief opstelt bij de klachtenbehandeling. Ze gaat actief te werk om tot een oplossing te komen. Dit uit zich onder andere in artikel 10 lid 9 dat bepaalt dat de klachtencommissie zelf getuigen kan laten oproepen. Het betekent ook dat de klachtencommissie zelf de gronden waarop de klacht is gebaseerd kan wijzigen of aanvullen. De klachtencommissie kan zelf op onderzoek uitgaan zodat zij de ware toedracht kan achterhalen. Zij kan ook stukken inzien, maar stukken die niet tot de processtukken horen kan zij slechts inzien met toestemming van de klager en de aangeklaagde.

## **DE UITSPRAAK**

### **Artikel 14: DE UITSPRAAK**

In lid 1 staat de duur van de procedure; deze is ongeveer drie maanden. Soms kan het voorkomen dat de klachtencommissie een langere termijn nodig heeft om tot een uitspraak te komen. Deze termijn mag echter met maximaal een maand verlengd worden. Zou de procedure nog langer duren, dan zou de verhouding tussen de duur van de procedure en de zwaarte ervan uit balans zijn. De klachtencommissie dient de betrokken partijen schriftelijk op de hoogte te stellen van de verlenging van de procedure.

Lid 2 bepaalt dat er uitspraak wordt gedaan met meerderheid van stemmen. Alle stemmen tellen even zwaar.

Het resultaat van de behandeling door de klachtencommissie is een uitspraak. De commissie geeft een bindend oordeel over de gegrondheid van de klacht. Als het oordeel over de gegrondheid van de klacht niet bindend zou zijn, zou het bestaan van de mogelijkheid van klachtenbehandeling niet zoveel nut hebben en zou het bestuur dit oordeel naast zich neer kunnen leggen. De klachtencommissie heeft namelijk geen formele zeggenschap over deze organen.

Daarnaast kan de klachtencommissie een advies uitbrengen aan het bestuur over eventueel te nemen maatregelen naar aanleiding van de klacht. Het bestuur is, juridisch gezien, niet verplicht dit advies op te volgen.

Wat zijn nu de mogelijk op te leggen maatregelen? De maatregelen kunnen worden opgesplitst in twee categorieën. De eerste categorie heeft betrekking op de medewerker zelf, dit kan dus zijn: een waarschuwing, een aanbeveling of een verplichting tot het aangaan van een gesprek, een verplicht excuus, een berisping en in heel ernstige gevallen een schorsing of zelfs ontslag. Er rijst een probleem wanneer het gaat om mensen die in dienst zijn bij een andere instelling dan de Regionale Stichting, maar wel werkzaamheden verrichten namens de Regionale Stichting. Het bestuur van de Regionale Stichting kan deze personen niet ontslaan of schorsen. Zij kan het bestuur van de betreffende instelling in kennis stellen van het feit dat zij geen prijs stelt op verdere samenwerking met deze persoon.

De tweede categorie maatregelen heeft betrekking op de dienstverlenende instantie, de Regionale Stichting, zelf. Deze maatregelen betreffen het aanpassen van interne richtlijnen en het ontwikkelen van nieuwe protocollen. Voornoemde maatregelen zullen voor de klager het karakter van genoegdoening hebben.

Lid 3 bepaalt dat de uitspraak deugdelijk gemotiveerd dient te worden. De motivering is de verklaring hoe en waarom de klachtencommissie tot een bepaald oordeel is gekomen. Door middel van de motivering wordt het voor partijen duidelijk waarom de klachtencommissie tot dit oordeel is gekomen. Andere zaken die in de uitspraak zouden kunnen staan zijn: een samenvatting van de klacht, samenvatting van het verweer, een verslag van de hoorzitting en de (on)gegrondheid van de klacht.

Lid 4 bepaalt dat de uitspraak binnen een week aan klager, aangeklaagde en het bestuur moet worden bekend gemaakt. Het heeft namelijk geen zin om nog langer te wachten met het bekend maken van de uitspraak. De zaak moet nu zo spoedig mogelijk tot een eind komen. De klachtencommissie zorgt ervoor dat de stukken op tijd verzonden worden.

Lid 5 bepaalt tenslotte nog dat in spoedeisende zaken de klachtencommissie een voorlopige uitspraak kan doen. Hierna kan de klacht in de normale procedure bekeken worden. Er moet dan wel echt sprake zijn van een noodsituatie. De klachtencommissie beslist zelf wanneer dit het geval is.

## **Artikel 15: GEVOLGEN VAN DE UITSPRAAK**

Lid 1 bepaalt dat het bestuur binnen 4 weken na ontvangst van de uitspraak van de klachtencommissie aan de klachtencommissie, de klager en de aangeklaagde schriftelijk meedeelt of zij de aanbevelingen inzake de op te leggen maatregelen op zal volgen of niet. Daar het slechts een advies is aan het bestuur, kan geen der partijen het bestuur houden aan de door de klachtencommissie gewenste maatregelen. Er is dus geen handhavingsmogelijkheid. Het bestuur kan ook besluiten om het advies voor een deel tegemoet te komen door een gedeelte van de maatregelen te nemen. Soms is het echter ook niet mogelijk om een advies op te volgen, wegens bijvoorbeeld geldgebrek of gebrek aan personeel of ruimte. Dit standpunt van het bestuur wordt ook aan de klager bekend gemaakt, deze weet dan of hij met zijn klacht succes heeft gehad. Als hij namelijk alleen maar een oordeel over de gegrondheid van de klacht krijgt, weet hij nog niet of er daadwerkelijk iets met zijn klacht is gebeurd.

In lid 2 wordt bepaald dat het bestuur haar besluit om het advies van de klachtencommissie niet op te volgen deugdelijk moet motiveren.

## **VERSLAGLEGGING**

### **Artikel 16: REGISTRATIE**

Alle klachten die binnenkomen worden geregistreerd, dus ook de anonieme klachten zoals al eerder is vermeld. Elke klacht is een aanduiding voor een gebrek in de dienstverlening en kan worden opgevat als een gratis advies. Het is dus belangrijk dat alle klachten worden geregistreerd op een overzichtelijke wijze.

Lid 1 bepaalt dat de klachtencommissie zorg draagt voor de registratie van alle binnengekomen klachten. Als deze zijn geregistreerd, kan naar aanleiding van deze registratie ervoor gezorgd worden dat de gebreken opgelost worden en dat op deze manier de kwaliteit verbeterd wordt.

Lid 2 bepaalt dat er een dossier wordt bijgehouden van de klachtbehandeling. Het bevat alle op de klacht betrekking hebbende stukken. Er wordt gezorgd voor de juiste en noodzakelijke gegevens, zodat bij navraag omtrent de klachtbehandeling deze gegevens nog aanwezig zijn. Bovendien is de klachtencommissie er verantwoordelijk voor dat de gegevens niet voor een ander doel worden gebruikt.

Lid 3 bepaalt dat de registratie op zodanige wijze geschiedt dat de persoonlijke levenssfeer van de betrokkenen gewaarborgd blijft. Dat wil zeggen dat de gegevens niet voor iedereen toegankelijk zijn, tenzij gewaarborgd is dat de gegevens niet tot de persoon herleidbaar zijn.

In lid 4 is de bewaartermijn van de dossiers neergelegd. Deze is vijf jaar. Met deze termijn is aansluiting gezocht bij artikel 22 van het privacyreglement van VluchtelingenWerk (september 2013).

In lid 5 is bepaald dat ook meldingen en ingetrokken klachten geregistreerd worden. Een melding is een klacht waarbij de klager geen verdere behandeling van de klacht wenst maar enkel registratie. Ook registratie van deze feiten kan een belangrijke bijdrage leveren aan de verbetering van

de kwaliteit van het functioneren van de Regionale Stichting. Een belangrijk gevolg van een goede registratie van alle klachten is dat er uiteindelijk een uniforme omgang met klachten ontstaat wat betreft hun onderlinge vergelijkbaarheid en hun interne afhandeling.

### **Artikel 17: JAARVERSLAG**

De commissie stelt jaarlijks een verslag op van alle binnengekomen klachten van het voorgaande jaar en brengt hierin verslag uit over hoe ze de klachten heeft behandeld en wat haar oordeel over de klachten was. Bovendien wordt hierin vermeld wat het bestuur heeft gedaan met de aanbevelingen van de klachtencommissie.

Als de klachtencommissie in een bepaald jaar geen klachten heeft behandeld hoeft zij ook geen jaarverslag te maken.

### **SLOTBEPALINGEN**

#### **Artikel 18: KOSTEN**

Een van de manieren om de procedure laagdrempelig te houden is dat er weinig of geen kosten aan verbonden zijn. In lid 1 is daarom bepaald dat de klachtenbehandeling door de klachtencommissie kosteloos is. Vaak zijn er toch kosten die gemaakt worden, omdat de procedure doorlopen wordt; dit zijn onder andere reiskosten, kopieerkosten en verzendkosten. Als de klacht gegrond is verklaard, dan kan de klager deze kosten terugvorderen van de Regionale Stichting. Als de klacht ongegrond is verklaard, heeft de klager hier geen recht op. In lid 4 wordt vervolgens bepaald dat de klager een gemotiveerd verzoek aan de klachtencommissie moet sturen om voor vergoeding in aanmerking te komen. De kosten die de klager niet noodzakelijkerwijs heeft gemaakt, zoals het inhuren van een advocaat of een andere vertegenwoordiger die een vergoeding verlangt of de kosten van een opgenomen vrije dag, worden niet vergoed bij gegrond verklaring van de klacht.

#### **Artikel 19: FACILITEITEN VOOR DE KLACHTENCOMMISSIE**

Daar de klachtencommissie een onderdeel van de Regionale Stichting is moet het bestuur ook zorgdragen voor de faciliteiten om het functioneren van de commissie mogelijk te maken. Onder faciliteiten worden verstaan ruimten waar de zittingen en vergaderingen van de klachtencommissie plaats kunnen vinden en benodigde materialen zoals computers, schrijfmateriaal etc.

Leden van de klachtencommissie die onkosten hebben vanwege hun werkzaamheden voor de klachtencommissie, kunnen gemaakte kosten declareren, indien het bestuur daartoe besloten heeft.

#### **Artikel 20: BEVOEGDHEID TOT WIJZIGEN**

Het reglement is opgesteld door het bestuur en niet door de klachtencommissie. Hierdoor ligt de bevoegdheid om het reglement te wijzigen bij het bestuur.

In lid 2 wordt bepaald dat bij het bestaan van leemtes in de klachtenregeling de klachtencommissie deze voorlegt aan het bestuur, dat immers de bevoegdheid heeft om de regeling te wijzigen.

In lid 3 wordt tenslotte bepaald dat de klachtencommissie bevoegd is om een huishoudelijk reglement op te stellen. In dit reglement kan de klachtencommissie de onderlinge taakverdeling vastleggen.

## **Artikel 21: BEKENDMAKING**

Het bestuur moet ervoor zorgen dat de klachtenregeling bekend wordt gemaakt. De Regionale Stichting heeft niets aan een regeling als er geen gebruik van wordt gemaakt omdat het bestaan ervan niet bekend is. De bekendmaking moet zowel intern als extern geschieden. Externe bekendmaking kan gebeuren door middel van een klachtfolder. Ook kan van het bestaan van een klachtenregeling melding worden gemaakt bij het eerste contact met belanghebbenden of bij het indienen van de klacht. De regeling kan ter inzage worden gelegd, bij de balie of in een spreekkamer.

In lid 2 wordt nog gezegd dat het reglement verkrijgbaar is voor degene die erom vraagt. Het reglement wordt gratis of tegen een vergoeding van de door de Regionale Stichting gemaakte kosten verstrekt.