

Titel: Klachtenprocedure Exodus

Documentnummer: PROC-EXO-PER-0007

Versie: 1.0

Goedkeuringsdatum: 6 juni 2016

Effectief vanaf: 6 juni 2016

Pagina's 6

1 Doel

Het beschrijven van de klachtenprocedure voor de Vereniging Samenwerkingsverband Exodus Nederland.

2 Bereik

Deze procedure is van toepassing op de vereniging Exodus Nederland en alle aangesloten stichtingen.

3 Definities

Bestuur Vereniging Exodus Nederland: eindverantwoordelijke van de vereniging Exodus Nederland.

Directeur van het verenigingsbureau: leidinggevende van het verenigingsbureau.

Directeur bestuurder van de regio: eindverantwoordelijke van een Exodus stichting, leidinggevende van teamleiders.

Klacht: uiting van ontevredenheid gericht aan een organisatie met betrekking tot haar dienst of het proces van klachtenbehandeling zelf, waarbij expliciet of impliciet een respons of oplossing wordt verwacht.

Klachtencommissie: een commissie bestaande uit drie onafhankelijke leden die een oordeel uitspreekt over de klacht.

Klager: de persoon die een klacht heeft ingediend

Secretariaat klachtencommissie: persoon op het verenigingsbureau die de klacht namens de klachtencommissie in ontvangst neemt, de klager, leden van de klachtencommissie en verweerder voorziet van de benodigde informatie en voorkomende secretariële taken verricht.

Teamleider: leidinggevende van een begeleider van een deelnemer.

Vertrouwenspersoon: persoon die zelfstandig en onafhankelijk functioneert en een geheimhoudingsplicht heeft.

Verweerder: degene tegen wie de klacht is ingediend.

4 Verantwoordelijkheden

Het bestuur van de vereniging Exodus Nederland (en uit diens naam de directeur) is verantwoordelijk voor het naleven van dit document bij zowel de leden als de vereniging als geheel.

De directeur bestuurder is verantwoordelijk voor de naleving van dit document bij zijn/haar stichting.

De eigenaar van dit document (documenteigenaar) is verantwoordelijk voor de inhoud van het document.

5 Procedure (zie ook stroomschema op pagina 5 en 6)

5.1 Een klacht

Een klacht dient eerst neer gelegd te worden bij degene tegen wie de klacht gericht is en diens direct leidinggevende. Door middel van overleg moet geprobeerd worden de klacht op te lossen. Dit overleg moet binnen twee weken leiden tot een definitief uitsluitel voor de klager. Wanneer dit overleg niet tot een oplossing van de klacht leidt, volgt een gesprek tussen de klager en de directeur van de regio of van de vereniging. Mocht dit ook niet tot een oplossing leiden, kan de klacht voorlegt worden aan de klachtencommissie.

Uitzonderingen: Indien een klacht gericht is tegen de directeur bestuurder van een regio wordt deze klacht direct aan de klachtencommissie voorgelegd.

Indien een klacht gericht is tegen de directeur van de vereniging wordt de klacht eerst bij het bestuur van de vereniging neergelegd, en, indien dit niet tot een oplossing leidt, aan de klachtencommissie voorgelegd.

5.2 Klachtencommissie

Binnen Exodus wordt gewoon en gewerkt en worden er dus fouten gemaakt. Vaak kan dit eenvoudig worden opgelost, bijvoorbeeld door met elkaar te praten. Dit zal in de communicatie altijd het uitgangspunt moeten zijn. Soms lukt dit niet. Dan moeten er andere wegen zijn om te bewandelen. Een klachtencommissie kan in die gevallen een onafhankelijk oordeel geven.

De Vereniging Exodus Nederland heeft hiertoe een klachtencommissie ingesteld. De klachtencommissie bestaat uit een oneven aantal van tenminste drie onafhankelijke leden, onder wie tenminste één jurist. Zij worden voor een periode van vier jaar benoemd door het bestuur van de Vereniging Exodus Nederland en zijn daarna herbenoembaar. Een jurist-lid van de klachtencommissie treedt op als voorzitter.

Het secretariaat van de klachtencommissie wordt verzorgd door de Vereniging Exodus Nederland. Het secretariaat neemt de klacht namens de klachtencommissie in behandeling. Het voorziet de klager, de leden van de klachtencommissie en de verweerder van de benodigde informatie en verricht voorkomende secretariële taken.

De samenstelling van de klachtencommissie wordt bepaald door het secretariaat van de klachtencommissie en de voorzitter van de klachtencommissie op basis van beschikbaarheid en roulatiesysteem.

5.3 Het indienen van een klacht bij de klachtencommissie

De klacht moet door de klager of diens gemachtigde schriftelijk worden ingediend (per brief of per e-mail).

Het adres hiervoor is: Secretariaat van de klachtencommissie van de Vereniging Exodus Nederland, Morssingel 5, 2312 AZ Leiden of per email klacht@exodus.nl.

De klacht bevat tenminste de naam van de klager en een beschrijving van de gedraging waartegen de klacht gericht is. Indien de klager zich laat vertegenwoordigen door een gemachtigde dan kan de klachtencommissie van de gemachtigde een schriftelijke machtiging verlangen. Een machtiging wordt niet verlangd van een advocaat.

Het recht tot het indienen van een klacht vervalt vier maanden nadat de klager kennis heeft genomen of redelijkerwijs had kunnen nemen van de gedraging of de gevolgen van de gedraging waarop de klacht betrekking heeft.

Het is daarnaast niet mogelijk een klacht in te dienen indien al eerder door of namens dezelfde klager een klacht is ingediend bij de klachtencommissie over dezelfde gedraging tenzij door de klager nieuwe feiten of veranderde omstandigheden naar voren worden gebracht.

5.4 Procedure klachtencommissie

Ontvangstbevestiging

1. Binnen een week na ontvangst van de klacht wordt de ontvangst van de klacht schriftelijk bevestigd door het secretariaat van de klachtencommissie. Bij deze bevestiging wordt medegedeeld uit welke leden de klachtencommissie bestaat die de klacht zal behandelen. Het secretariaat van de klachtencommissie zendt de klacht gelijktijdig door naar de leden van de klachtencommissie en naar degene tegen wie de klacht is gericht (de verweerder). Indien de verweerder een ander is dan de directeur van de Exodusstichting waarbinnen de aangevochten gedraging heeft plaatsgevonden, ontvangt de directeur eveneens een afschrift van de ingediende klacht.
2. Indien de klager een e-mailadres heeft verstrekt en aangeeft tegen het gebruik daarvan in deze procedure geen bezwaar te hebben, kan de klachtencommissie de behandeling per e-mail laten plaatsvinden.

Vertrouwenspersoon

3. Voordat de klacht bij de klachtencommissie wordt neergelegd kan een beroep gedaan worden op bemiddeling door een van de vertrouwenspersonen van Exodus, die niet bij het geschil betrokken is geweest.
Leidt de bemiddeling van de vertrouwenspersoon niet tot een oplossing, dan staat voor de klager de weg open om zich met zijn klacht te wenden tot de onafhankelijke klachtencommissie.

Vereenvoudigde behandeling

4. De klachtencommissie is op ieder moment in de procedure bevoegd om de procedure te sluiten, indien voortzetting van het onderzoek niet nodig is, omdat:
 - a. de klachtencommissie kennelijk onbevoegd is,
 - b. de klacht kennelijk niet-ontvankelijk is,
 - c. de klacht kennelijk ongegrond is.

Van de beslissing om de procedure op deze wijze te beëindigen wordt schriftelijk en gemotiveerd mededeling gedaan aan de klager en de verwerende partij. Tegen deze beslissing kan bezwaar worden ingesteld overeenkomstig de onder 6 vermelde bezwaarprocedure.

Inhoudelijke behandeling

5. De verweerder wordt in de gelegenheid gesteld om binnen vier weken na ontvangst van de klacht een verweerschrift in te dienen. Na ontvangst van het verweerschrift, stuurt het Secretariaat hiervan onverwijld een kopie naar de klager.
6. De Voorzitter van de klachtencommissie beslist binnen twee weken na de ontvangst van het verweerschrift of al dan niet een hoorzitting zal worden gehouden. In beginsel wordt geen hoorzitting gehouden, indien een hoorzitting in redelijkheid niet kan bijdragen aan de behandeling van de zaak, bijvoorbeeld omdat partijen het eens zijn over de feiten of de standpunten van partijen genoegzaam in de schriftelijke stukken uiteen zijn gezet.
7. Indien beslist wordt om geen hoorzitting te houden, worden zowel de klager als verweerder daarvan uiterlijk twee weken na ontvangst van het verweerschrift schriftelijk op de hoogte gesteld. Zowel klager als verweerder kunnen daar binnen twee weken bij de klachtencommissie, gemotiveerd, bezwaar tegen aantekenen. De klachtencommissie beslist vervolgens binnen twee weken of al dan niet alsnog een hoorzitting zal worden gehouden.
8. Indien is beslist dat een hoorzitting zal plaatsvinden, wordt zo mogelijk in overleg met klager en verweerder, binnen zes weken na ontvangst van het verweerschrift, een besloten hoorzitting gepland.
Indien naar aanleiding van een bezwaar als bedoeld in de laatste volzin van artikel 6 alsnog beslist is om een hoorzitting te houden wordt dit binnen vier weken na dit besluit gepland.
Afhankelijk van de inhoud van de klacht zullen betrokkenen gezamenlijk of afzonderlijk gehoord worden. Zowel de klager als de verweerder kan zich laten vergezellen door een gemachtigde of een adviseur (niet zijnde een vertrouwenspersoon van Exodus).

Oordeel

9. Binnen vier weken na de ontvangst van het verweerschrift, respectievelijk binnen twee weken nadat een hoorzitting heeft plaatsgevonden, maakt de klachtencommissie schriftelijk haar oordeel bekend aan klager en verweerder. Indien de klager en verweerder niet dezelfde persoon is wordt het oordeel bekend gemaakt aan de directeur waarbinnen de gedraging heeft plaatsgevonden waartegen de klacht zich richt. Het oordeel kan strekken tot onbevoegdheid van de klachtencommissie, niet-ontvankelijkheid van de klacht, gegrondverklaring of ongegrondverklaring van de klacht. Indien de klacht gegrond wordt bevonden, kan de klachtencommissie tevens een aanbeveling doen aan verweerder wat deze zou kunnen ondernemen om het beschadigde belang van de klager zo goed mogelijk te herstellen of om herhaling te voorkomen.
10. De directeur van verweerder verbindt zich ertoe dat verweerder aan het advies van de klachtencommissie gevolg zal geven. Tenzij de directeur binnen dertig dagen met een schriftelijke opgaaf van redenen aan de klachtencommissie te kennen geeft waarom verweerder zich daaraan niet verbonden acht, met een afschrift aan de klager.

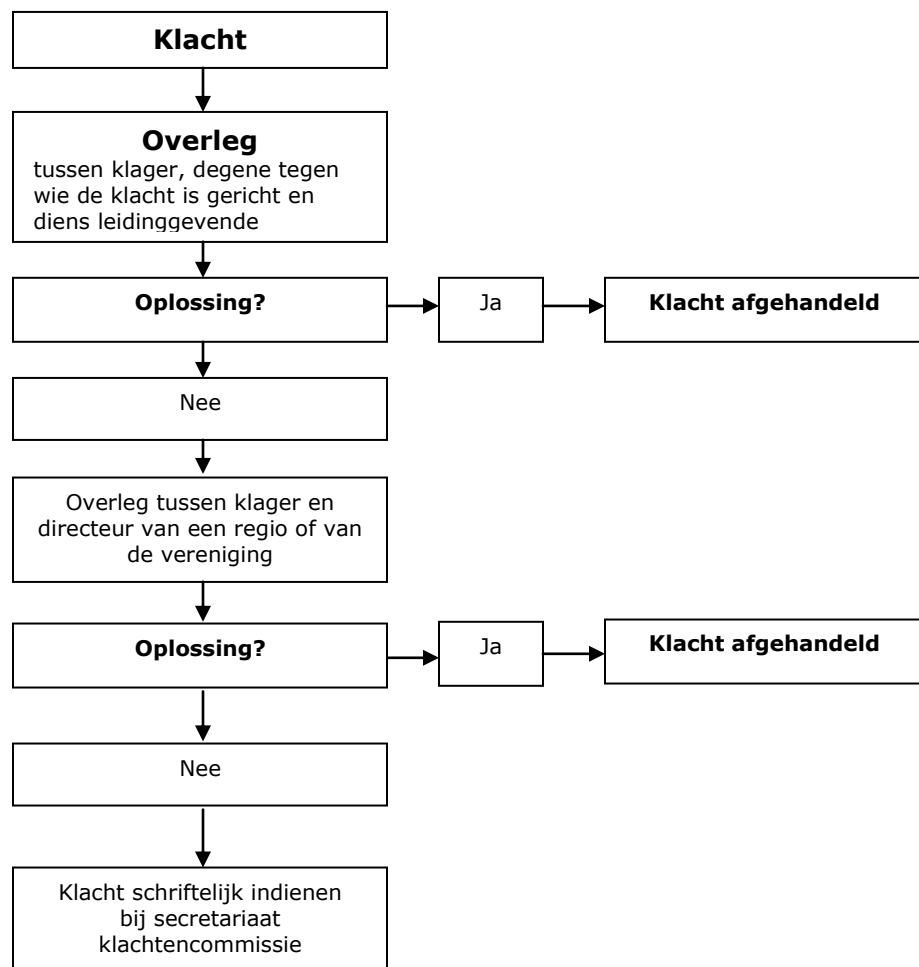
Geheimhouding

11. Een ieder die betrokken is bij de uitvoering van de klachtenregeling en daarbij de beschikking krijgt over gegevens waarvan hij het vertrouwelijke karakter kent of redelijkerwijs moet vermoeden, en voor wie niet reeds uit hoofde van ambt, beroep of wettelijk voorschrift ter zake van die gegevens een geheimhoudingsplicht geldt, is verplicht tot geheimhouding daarvan, behoudens voor zover de uitvoering van de klachtenprocedure zelf of enig wettelijk voorschrift hem tot bekendmaking verplicht.

5.5 Registratie van klachten

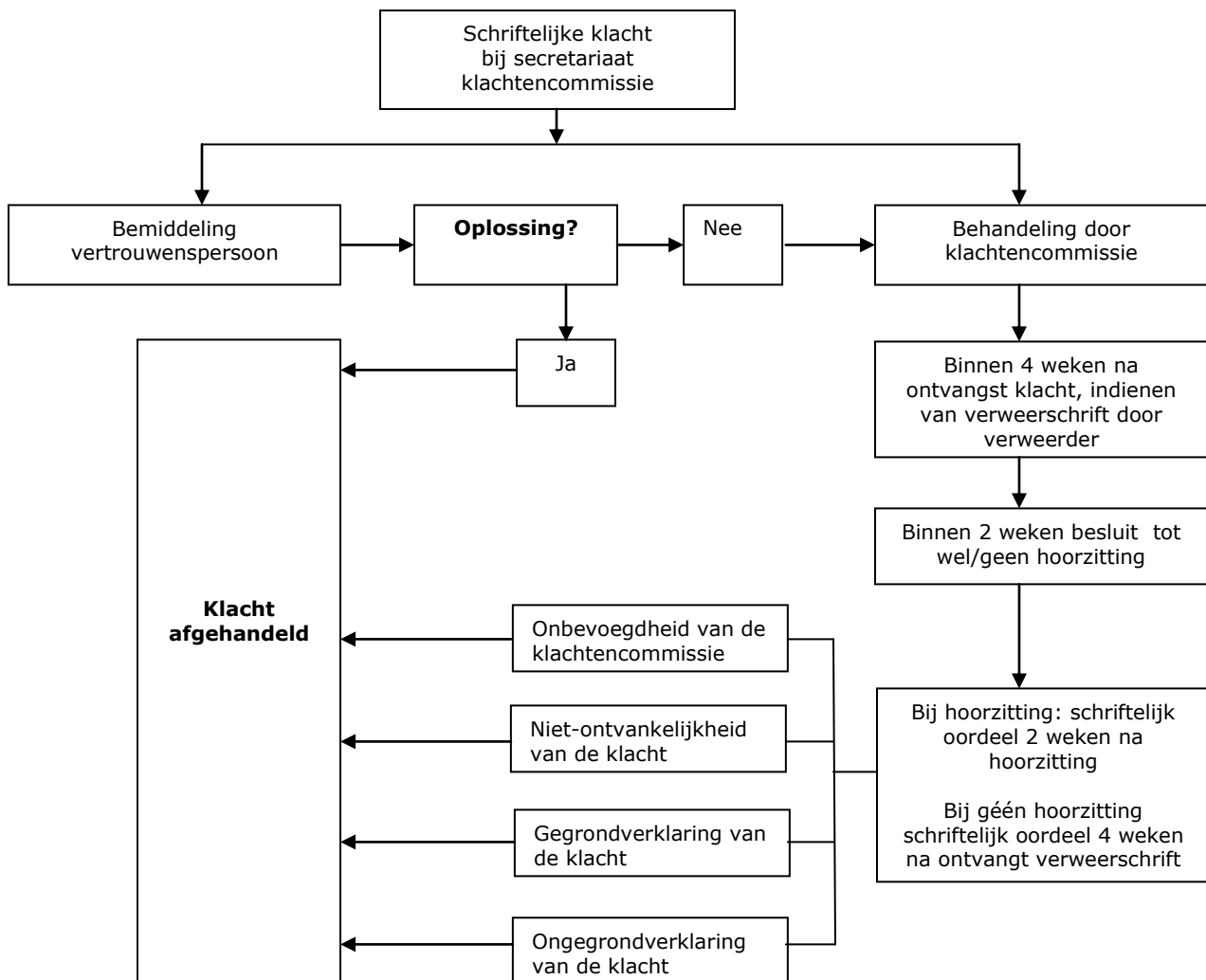
Zowel de klachtencommissie als de directeuren van de regio's en het verenigingsbureau brengen jaarlijks een geanonimiseerd verslag uit van het aantal klachten per categorie (medewerkers, vrijwilligers, (voormalig) deelnemers, donateurs en overig) en de aard van de ingediende klachten, de strekking van het oordeel van de klachtencommissie en de eventuele aanbevelingen en de aard van de op grond daarvan getroffen maatregelen.

Klachtenprocedure in schema:



vervolg van de procedure op de volgende pagina ->

Vervolg klachtenprocedure in schema:



6 Referenties

Vertrouwenspersonen (PROC-EXO-PER-0006)

7 Bijlagen

n.v.t.