Zo zijn onze manieren!

Klachtenregeling voor het vrijwilligerswerk

Reglement Klachtencommissie voor **vrijwilligers**

Zo zijn onze manieren!
Klachtenregeling voor het vrijwilligerswerk

Reglement Klachtencommissie voor vrijwilligers

Artikel 1 Begripsomschrijvingen

1.1. Vrijwilliger: Iemand die buiten een gezagsverhouding, onbetaald, werkzaamheden of diensten t.b.v. een organisatie verricht.

1.2 Klacht: Een schriftelijk bezwaar van een vrijwilliger tegen een behandeling of bejegening door een medewerker of vrijwilliger van de organisatie waar hij of zij als vrijwilliger actief is, of tegen omstandigheden of condities binnen de organisatie, waaronder de vrijwilliger zijn of haar activiteiten verricht.

1.3 Klager: Een vrijwilliger die een klacht indient of heeft ingediend.

1.4 Beklaagde: De persoon of de organisatie, waarop de klacht betrekking heeft.

1.5 Klachtencommissie: De commissie ingesteld en in stand gehouden door Prisma Brabant om klachten van vrijwilligers te behandelen en daarover advies uit te brengen aan betrokken partijen.

Artikel 2 Samenstelling klachtencommissie

2.1 De klachtencommissie is onafhankelijk. Dit geldt zowel ten aanzien van haar positie als haar taakuitoefening. De klachtencommissie bestaat uit een voorzitter en 2 leden welke ondermeer deskundig zijn op sociaal – maatschappelijk of juridisch gebied.
De leden van de klachtencommissie zijn op generlei wijze als medewerker verbonden met de in het geding zijnde organisatie. De klachtencommissie wordt bijgestaan door een door Prisma Brabant aangewezen ambtelijk secretaris.

2.2 De voorzitter en de leden van de klachtencommissie worden door Prisma Brabant benoemd voor een periode van drie jaar. Zij kunnen na het verstrijken van hun zittingsperiode aansluitend voor eenzelfde periode worden herbenoemd. Prisma Brabant kan voor elk van de leden van de klachtencommissie een plaatsvervanger benoemen.

2.3 De klachtencommissie heeft de bevoegdheid om -indien zij dat nodig acht –terzake deskundige personen te raadplegen omtrent de inhoud van de klacht.

2.4 Het lidmaatschap van de 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 op verzoek van de overige commissieleden door Prisma Brabant uit zijn of haar functie wordt ontheven indien dit lid bij het uitoefenen van zijn functie niet de zorgvuldigheid in acht neemt die in het maatschappelijk verkeer betaamt;
e. door royement van een commissielid op grond van het niet naleven van artikel 14 van dit reglement.

Colofon Het project Zo zijn onze manieren! is een initiatief van Vrijwilligerscentrale Breda en werd mede mogelijk gemaakt door de provincie Noord-Brabant en het VSB-fonds • Concept/tekst: Eline Mangnus, projectleider • Juridisch advies: Geert Albers, Prisma-Brabant • Concept/vormgeving/beeld: Not Just Ideas

Artikel 3 Wraking en verschoning

3.1 De klager kan bezwaar maken tegen de deelneming van een lid van de klachtencommissie aan de behandeling van de klacht (wraking) wanneer zich ten aanzien van dat lid feiten of omstandigheden voordoen die het vormen van onpartijdig oordeel over de klacht zouden bemoeilijken.

3.2 De overige leden van de 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 degene waarover wordt geklaagd.

3.3 Een lid van de 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 overige leden van de klachtencommissie, die aan de behandeling van de klacht zullen deelnemen, van oordeel zijn dat voornoemde feiten of omstandigheden zich ten aanzien van hem voordoen.

3.4 In geval van terecht bezwaar of onttrekking wordt het betrokken lid vervangen door een plaatsvervangend lid van de klachtencommissie

Artikel 4 Indienen van de klacht

4.1 Het recht van het indienen van een klacht komt toe aan:
a. de klager;
b. zijn/haar wettelijke vertegenwoordig(st)er;
c. personen, die door de vrijwilliger zijn gemachtigd

4.2 De klacht wordt ontvankelijk verklaard door de commissie als blijkt dat een interne procedure niet tot een gezamenlijke oplossing heeft geleid. Slechts in uitzonderlijke gevallen wordt een klacht rechtstreeks in behandeling genomen, zulks ter beoordeling aan de voorzitter van de commissie.

4.3 Een klacht wordt schriftelijk gemotiveerd en ondertekend op het daarvoor bestemde klachtenformulier. Dit kan worden ingediend bij de secretaris van de klachtencommissie, p/a Postbus 10346 5000JH Tilburg. Het klachtenformulier, alsmede nadere informatie over de procedure, zijn te verkrijgen bij de helpdesk van Prisma Brabant.

4.4 Van de behandeling van een klacht kan worden afgezien, indien sinds de dag waarop het feit waarop de klacht betrekking heeft zich heeft voorgedaan, meer dan één jaar verstreken is. Indien dit het geval is, zal met de ingediende klacht omgegaan worden conform het gestelde in artikel 5.2 van dit reglement.

4.5 De klager is te allen tijde gerechtigd de klacht in te trekken. De klager dient hiervan schriftelijk en gemotiveerd mededeling te doen aan de secretaris van de klachtencommissie.

Colofon Het project Zo zijn onze manieren! is een initiatief van Vrijwilligerscentrale Breda en werd mede mogelijk gemaakt door de provincie Noord-Brabant en het VSB-fonds • Concept/tekst: Eline Mangnus, projectleider • Juridisch advies: Geert Albers, Prisma-Brabant • Concept/vormgeving/beeld: Not Just Ideas

Artikel 5 Behandeling van de klacht

5.1 De secretaris van de klachtencommissie bevestigt schriftelijk per omgaande doch tenminste binnen een termijn van tien werkdagen de ontvangst van de klacht met de mededeling of de klacht al dan niet aan het gestelde in artikel 4 lid 3 van dit reglement voldoet.

5.2 Indien de voorzitter van de klachtencommissie van oordeel is dat de klacht niet in behandeling kan worden genomen, deelt de secretaris van de klachtencommissie dit binnen een termijn van tien werkdagen na ontvangst van de klacht schriftelijk met redenen omkleed aan de klager mede.

5.3 Indien de klacht door de commissie ontvankelijk is verklaard zendt de secretaris van de klachtencommissie tegelijkertijd met de bevestiging van ontvankelijk verklaring van de klacht een afschrift van de klacht aan de betreffende organisatie en wordt deze uitgenodigd binnen vijftien werkdagen na verzending een schriftelijk verweer aan de klachtencommissie in te dienen.
Bij het schriftelijk verweer dient de aangeklaagde organisatie een rapportage te overleggen over de inspanningen die klacht in de minne te schikken.
De voorzitter van de klachtencommissie kan verlenging van deze termijn toestaan, als hierom met reden omkleed wordt verzocht.

5.4 De klachtencommissie streeft er naar binnen dertig werkdagen na ontvangst van de klacht, onvoorziene omstandigheden daargelaten, beide partijen op te roepen om te verschijnen voor een mondelinge toelichting van de klacht en bepaalt daartoe dag, uur en plaats.
Het horen der partijen zal geschieden in aanwezigheid van beide partijen. Bij niet-verschijnen van een der partijen kan de klachtencommissie ter hare beoordeling opnieuw een verschijnen van partijen bepalen of haar beslissing geven met vermelding van het niet- verschijnen.

Artikel 6 Bijstand

De klager en de betreffende organisatie kunnen zich doen bijstaan of doen vertegenwoordigen door een door hem/haar /hen aan te wijzen persoon.

Artikel 7 Het verstrekken van inlichtingen

7.1 De klachtencommissie kan ter beoordeling van de klacht nadere informatie inwinnen bij de klager, de beklaagde en de betreffende organisatie, alsmede bij derden. Voor het inwinnen van informatie bij derden is toestemming nodig van betrokkene(n).

7.2 Van het inwinnen van nadere informatie wordt schriftelijk aantekening gehouden door de klachtencommissie. Deze aantekeningen worden opgenomen in het dossier en bevatten datum, inhoud en eventueel plaats of bron van de verkregen informatie.

7.3 Van alle bescheiden betrekking hebbend op een klacht wordt ten spoedigste een afschrift gezonden aan klager en de betreffende organisatie

Colofon Het project Zo zijn onze manieren! is een initiatief van Vrijwilligerscentrale Breda en werd mede mogelijk gemaakt door de provincie Noord-Brabant en het VSB-fonds • Concept/tekst: Eline Mangnus, projectleider • Juridisch advies: Geert Albers, Prisma-Brabant • Concept/vormgeving/beeld: Not Just Ideas

Artikel 8 Inzagerecht

8.1 Zowel de klager als de beklaagde en of de desbetreffende organisatie worden in de gelegenheid gesteld alle op de klacht betrekking hebbende stukken in te zien.

8.2 Stukken die door een van de partijen worden ingediend onder de conditie dat de andere partij hierin geen inzage mag hebben, worden niet in behandeling genomen en door de secretaris van de klachtencommissie geretourneerd aan de betreffende partij.

Artikel 9 Beslissing klachtencommissie

9.1 De klachtencommissie neemt binnen veertig werkdagen nadat partijen zijn gehoord conform artikel 5 lid 5 van het onderhavige reglement een beslissing omtrent de gegrondheid van de klacht . En deelt deze schriftelijk en met redenen omkleed mede aan klager en de betreffende organisatie, al dan niet vergezeld van aanbevelingen.

9.2 Bij afwijking van de in artikel 9.1 van het onderhavige reglement genoemde termijn, doet de klachtencommissie daarvan met redenen omkleed mededeling aan de klager en de betreffende onder vermelding van de termijn waarbinnen de klachtencommissie haar oordeel over de klacht zal uitbrengen.

Artikel 10 Maatregelen

10.1 De betreffende organisatie deelt de klager en de klachtencommissie binnen vier weken na ontvangst van het in artikel 9 van dit reglement bedoelde advies van de klachtencommissie schriftelijk mede welke beslissing zij naar aanleiding hiervan heeft genomen.

10.2 Van de in 10.1 genoemde termijn kan worden afgeweken. De betreffende organisatie moet hiervan tijdigen met redenen omkleed mededeling doen aan de klager en de klachtencommissie. Tevens moet zij aangeven op welke termijn zij op het advies zal beslissen. Hierbij geldt een maximale termijn van acht weken.

Artikel 11 Periodieke rapportage

De klachtencommissie maakt jaarlijks haar bevindingen geanonimiseerd bekend in een rapport waarin aantal, aard en inhoud van de ingediende klachten, het oordeel van de klachtencommissie en de eventuele aanbevelingen van de commissie worden vermeld. Tevens wordt in dit rapport een overzicht gepresenteerd van de door de klachtencommissie gesignaleerde structurele knelpunten. Dit rapport wordt binnen drie maanden uitgereikt aan Prisma Brabant.

Artikel 12 Verslag

De werkzaamheden van de klachtencommissie in het betreffende jaar worden geanonimiseerd opgenomen in het jaarverslag van Prisma Brabant.

Colofon Het project Zo zijn onze manieren! is een initiatief van Vrijwilligerscentrale Breda en werd mede mogelijk gemaakt door de provincie Noord-Brabant en het VSB-fonds • Concept/tekst: Eline Mangnus, projectleider • Juridisch advies: Geert Albers, Prisma-Brabant • Concept/vormgeving/beeld: Not Just Ideas

Artikel 13 Bekendmaking klachtenregeling

Prisma Brabant brengt de klachtenregeling op passende wijze onder de aandacht van belanghebbende organisaties.

Artikel 14 Geheimhouding

Elk lid van de klachtencommissie is op straffe van royement tot geheimhouding verplicht ten aanzien van alle de partijen betreffende gegevens en informatie die hem bij de behandeling van de klacht ter kennis zijn gekomen en voorts is ieder die bij de behandeling van de klacht wordt betrokken eveneens tot geheimhouding verplicht.

Artikel 15 Beschikbaar stellen faciliteiten

15.1 Prisma Brabant stelt aan de leden van de klachtencommissie die middelen en faciliteiten ter beschikking, die zij redelijkerwijs nodig hebben ter vervulling van hun taak.

15.2 Prisma Brabant vergoedt de door de leden van de klachtencommissie in redelijkheid gemaakte onkosten in de uitoefening van hun functie.

Artikel 16 Bekorten termijn

Indien de klachtencommissie van oordeel is dat de behandeling van de klacht een spoedeisend karakter heeft, dan kan zij de in dit reglement genoemde termijnen bekorten.

Artikel 17 Vaststelling en wijziging van dit reglement

Dit reglement wordt vastgesteld en kan worden gewijzigd of ingetrokken door Prisma Brabant.

Artikel 18 Slotbepaling

18.1 In alle gevallen waarin dit reglement niet voorziet met betrekking tot een klacht, beslist de klachtencommissie naar redelijkheid en billijkheid.

18.2 Het reglement treedt binnenkort in werking.

Colofon Het project Zo zijn onze manieren! is een initiatief van Vrijwilligerscentrale Breda en werd mede mogelijk gemaakt door de provincie Noord-Brabant en het VSB-fonds • Concept/tekst: Eline Mangnus, projectleider • Juridisch advies: Geert Albers, Prisma-Brabant • Concept/vormgeving/beeld: Not Just Ideas