



Klachtenreglement Kerk en Samenleving

Ter inleiding

De Wijkloophuizen van Kerk en Samenleving Zeist bieden bezoekers en vrijwilligers de mogelijkheid om kosteloos een schriftelijke klacht in te dienen bij de klachtencommissie over doen of nalaten van Kerk en Samenleving. Dit reglement bevat de regels die gelden voor de behandeling van klachten van bezoekers en vrijwilligers van Kerk en Samenleving. Het indienen van een klacht bij de klachtencommissie brengt met zich mee dat de klager akkoord gaat met dit reglement. Ook Kerk en Samenleving is aan deze regels gebonden. Tegen een besluit van het bestuur naar aanleiding van het advies van de klachtencommissie staat geen bezwaar of beroep open.

Artikel 1: Begrippen

Klachtencommissie

De klachtencommissie, ingesteld door het bestuur van Kerk en Samenleving om onafhankelijke adviezen over klachten ten aanzien van het doen en nalaten van de (medewerkers en vrijwilligers van) Wijkloophuizen aan het bestuur van Kerk en Samenleving uit te brengen, om zodoende een bijdrage te leveren aan het functioneren van Kerk en Samenleving.

Coördinator

Een persoon die namens Kerk en Samenleving het beheer heeft over het wijkloophuis. Bij klachten dient deze coördinator eerst benaderd te worden.

Bestuur

Het bestuur van Kerk en Samenleving.

Klager

Klager kan zijn:

- Een bezoeker van een wijkloophuis
- Een vrijwilliger actief in een wijkloophuis

Klacht

Een van een klager afkomstig in de Nederlandse taal gesteld geschrift, gericht aan de klachtencommissie, waaruit blijkt dat klager zich niet kan verenigen met een handelen of nalaten van Kerk en Samenleving of het handelen of nalaten van personen die voor of namens haar werkzaamheden verrichten.

Advies

Met redenen omkleed onafhankelijk schriftelijk advies dat de klachtencommissie uitbrengt aan het bestuur van Kerk en Samenleving.



Artikel 2: Doel en taak van de klachtencommissie

1. Het doel van de klachtencommissie is het uitbrengen van onafhankelijke adviezen over klachten om zodoende een bijdrage te leveren aan het functioneren van Kerk en Samenleving.
2. De klachtencommissie beoordeelt ingediende klachten en adviseert het bestuur met betrekking tot de behandeling van klachten.
3. De klachtencommissie kan het bestuur Kerk en Samenleving naar aanleiding van de behandeling van een klacht een aanbeveling geven over het gevoerde of te voeren beleid.
4. De klachtencommissie is onafhankelijk.

Artikel 3: Samenstelling klachtencommissie, profiel en benoeming van leden

1. De klachtencommissie bestaat uit drie leden. De leden hebben op persoonlijke titel zitting in de klachtencommissie.
2. De leden van de klachtencommissie worden benoemd en ontslagen door het bestuur.
3. Alle leden moeten in ieder geval voldoen aan de volgende vereisten:
 - a. leden zijn in staat tot onafhankelijke, onpartijdige en objectieve oordeelsvorming;
 - b. leden hebben maatschappelijke ervaring en zijn maatschappelijk betrokken.
 - c. leden zijn geen lid van het dagelijks bestuur van Kerk en Samenleving.
4. De leden worden voor een periode van vier jaar benoemd. Een door het verstrijken van deze termijn aftredend lid is opnieuw benoembaar voor vier jaar. Ieder kan ten hoogste drie termijnen lid van de klachtencommissie zijn. De leden treden af volgens een door de klachtencommissie vastgesteld rooster van aftreden. Dit rooster van aftreden wordt zodanig vastgesteld dat de continuïteit van de kennis en ervaring binnen de klachtencommissie gewaarborgd is.
5. Het lidmaatschap van de klachtencommissie eindigt door:
 - a. het verstrijken van de termijn als bedoeld in lid 4;
 - b. het schriftelijk opzeggen van het lidmaatschap;
 - c. overlijden van het lid;
 - d. een met redenen omkleed besluit van het bestuur, waarin wordt geconstateerd dat het betrokken lid zijn functie niet meer onafhankelijk of naar behoren kan vervullen.
6. Het bestuur kan een tijdelijk lid benoemen om te voorkomen dat een klachtencommissie uit minder dan drie leden bestaat.

Artikel 4: Voorleggen klacht aan de klachtencommissie

1. Een klager kan bij voorkeur langs elektronische weg of eventueel per post een klacht indienen bij de klachtencommissie door schriftelijk in de Nederlandse taal een klacht aan de klachtencommissie toe te sturen.
2. Uit de klacht moet blijken welke concrete gedragingen aan Kerk en Samenleving worden verweten.
3. Een klacht kan worden onderbouwd met relevante documenten of beeldmateriaal.
4. Partijen kunnen zich in elk stadium van de procedure door een derde laten bijstaan.
5. De klachtencommissie neemt klachten kosteloos in behandeling.
6. Klager kan zijn klacht op elk moment gedurende de procedure intrekken.



Artikel 5: Klachten die niet in behandeling worden genomen

1. De volgende klachten neemt de klachtencommissie in beginsel niet in behandeling:
 - a. een klacht die later dan een jaar na het verweten handelen of nalaten van Kerk en Samenleving is ingediend;
 - b. een klacht die anoniem is ingediend of discriminerend van aard is;
 - c. een klacht waaruit onvoldoende duidelijk wordt welk concreet handelen of nalaten Kerk en Samenleving wordt verweten;
 - d. een klacht over een onderwerp waarvoor de wetgever krachtens (semi-) dwingend recht de uitsluitende bevoegdheid tot geschilbeslechting heeft neergelegd bij de rechter;
 - e. indien een betrokken Wijkloophuis onvoldoende in de gelegenheid is geweest om de klacht op te lossen. In dat geval zendt de klachtencommissie de klacht door aan het betreffende Wijkloophuis, hetgeen de klager wordt meegedeeld;
 - f. een klacht waarbij de klager geen belang heeft;
 - g. een klacht betreffende een bestuursbesluit met algemene strekking; de klacht moet derhalve betrekking hebben op de dienstverlening van Kerk en Samenleving. Klachten over het beleid worden doorgestuurd naar het bestuur;
 - h. indien klager of Kerk en Samenleving de kwestie waarop de klacht betrekking heeft reeds heeft voorgelegd aan een rechter, arbiter of een andere onafhankelijke instantie of indien een van de instanties als bedoeld in dit lid al een uitspraak over de zaak heeft gedaan;
 - i. indien de klachtencommissie de klacht reeds heeft behandeld, daarover advies heeft uitgebracht en het bestuur conform dat advies heeft besloten of daarvan gemotiveerd is afgeweken;
 - j. een klacht betreffende een conflict tussen bezoekers onderling die geen verband houdt met de dienstverlening van Kerk en Samenleving.
2. Indien de klachtencommissie een klacht niet in behandeling neemt, stelt de klachtencommissie de klager daarvan zo spoedig mogelijk schriftelijk en gemotiveerd op de hoogte.

Artikel 6: Verwerking van klachten

1. Klachten worden bij voorkeur digitaal (per e-mail) ontvangen. Klager krijgt van of namens de klachtencommissie binnen vier weken schriftelijk bericht van ontvangst van de klacht met daarin de vermelding van de datum van ontvangst.
2. In de ontvangstbevestiging aan de klager wordt verwezen naar dit reglement van de klachtencommissie.
3. De klachtencommissie kan besluiten om klachten van verschillende klagers, die een onderling samenhangend verband vertonen, samen te voegen en tegelijkertijd te behandelen.
4. De klachtencommissie stuurt de ontvangstbevestiging aan de klager en een kopie van de klacht naar het bestuur van Kerk en Samenleving. De klachtencommissie stelt daarbij Kerk en Samenleving in de gelegenheid schriftelijk haar standpunt kenbaar te maken en vraagt om alle relevante stukken met betrekking tot de klacht binnen een door de klachtencommissie gestelde termijn aan haar toe te sturen.

Artikel 7: Voorbereiding van de zitting

1. Tenzij de klacht op grond van artikel 5 niet inhoudelijk in behandeling wordt genomen stelt de klachtencommissie partijen in de gelegenheid hun standpunt mondeling toe te lichten in een daarvoor belegde hoorzitting.



2. De klachtencommissie stuurt aan partijen bericht over de datum en het tijdstip van de eventuele hoorzitting. Bij dit bericht zijn in beginsel alle stukken gevoegd die op de zaak betrekking hebben. Tussen uitnodiging en zitting verstrijken minimaal vijf werkdagen.
3. De klachtencommissie kan in haar uitnodiging voor de hoorzitting partijen vragen ter zitting nadere informatie te verschaffen naar de omstandigheden die hebben geleid tot de klacht. De klachtencommissie kan specificeren naar aanleiding van welke vragen zij op de hoorzitting nadere informatie wenst.
4. De klachtencommissie kan zich door een deskundige laten adviseren.
5. De klachtencommissie kan voorafgaande aan de zitting op locatie een onderzoek instellen. Hiervoor kan zij een lid tot rapporteur benoemen. Zowel de klager als Kerk en Samenleving worden vooraf uitgenodigd daarbij aanwezig te zijn.
6. Stukken die door partijen worden ingebracht, worden door de klachtencommissie steeds in kopie doorgestuurd aan de andere partij, zodat zowel klachtencommissie, de klager als Kerk en Samenleving tegen wie de klacht is gericht over hetzelfde dossier beschikken.

Artikel 8: De zitting

1. De klachtencommissie past bij de hoorzitting het principe van hoor en wederhoor toe.
2. Zittingen van de klachtencommissie zijn niet openbaar. De klachtencommissie kan bij de zitting personen uitnodigen van wie zij meent dat zij een bijdrage kunnen leveren aan de behandeling van de klacht. De klachtencommissie is gehouden zowel de klager als Kerk en Samenleving bij de uitnodiging voor de zitting mee te delen welke andere personen zij heeft uitgenodigd.
3. Tijdens de zitting kan klager de klacht toelichten. Partijen mogen zich laten bijstaan.
4. Medewerkers en vrijwilligers van Kerk en Samenleving wier handelen of nalaten onderwerp is van de klacht worden in de gelegenheid gesteld hun persoonlijke visie op de klacht te geven.

Artikel 9: Adviezen

1. De beraadslagingen van de klachtencommissie zijn niet openbaar.
2. De klachtencommissie baseert haar oordeel op de ingebrachte stukken en op de tijdens de hoorzitting naar voren gebrachte informatie.
3. De klachtencommissie beslist bij meerderheid van stemmen.
4. De klachtencommissie brengt bij voorkeur binnen drie weken na de hoorzitting haar schriftelijk advies uit aan het bestuur van Kerk en Samenleving en aan de klager.
5. Het advies van de klachtencommissie is niet bindend, maar het bestuur van Kerk en Samenleving kan slechts schriftelijk en gemotiveerd van het advies afwijken.
6. Het bestuur van Kerk en Samenleving maakt binnen één maand na ontvangst van het advies zijn beslissing schriftelijk kenbaar aan klager en aan de klachtencommissie. Als het bestuur van Kerk en Samenleving afwijkt van het advies, motiveert het dit schriftelijk aan de klachtencommissie en klager.
7. Bij de bekendmaking van het besluit wordt het advies van de klachtencommissie altijd toegevoegd.

Artikel 10: Spoedeisende klachten

1. De voorzitter van de klachtencommissie kan op verzoek van klager of op eigen initiatief de klachtencommissie bijeen roepen om een klacht met een spoedeisend belang te behandelen. In deze 'spoedprocedure' kan de voorzitter beslissen dat de klachtencommissie afwijkt van de in



dit reglement voorziene vormen en termijnen.

2. De voorzitter gaat daartoe over wanneer hij of zij, gelet op de aard van de klacht en de betrokken belangen, een onverwijld behandeling en advisering nodig acht. Beslist de voorzitter ondanks een daartoe strekkend verzoek dat een spoedprocedure niet nodig is, dan doet hij of zij hiervan onverwijld schriftelijk mededeling aan klager en bestuur.
3. Artikel 9 lid 5 is van overeenkomstige toepassing, met dien verstande dat het bestuur binnen één week op het advies van de klachtencommissie beslist.

Artikel 11: Bescherming persoonsgegevens

1. De klachtencommissie draagt er zorg voor dat stukken en/of gegevens die ten behoeve van behandeling van een klacht zijn ingebracht en betrekking hebben op de persoon van klager of derden, vertrouwelijk behandeld worden, alles met inachtneming van wet- en regelgeving over bescherming van persoonsgegevens.
2. De secretaris van de klachtencommissie archiveert een exemplaar van alle verslagen en stukken gedurende vijf jaren na een uitspraak.
3. Klager heeft geen recht op kopieën of inzage van stukken, voor zover deze persoonsgegevens van derden bevatten en voor het verstrekken van die gegevens geen toestemming van de betrokkenen is verkregen.
4. De klachtencommissie informeert klager hierover. Indien wel toestemming is verkregen en stukken aan hem zijn geopenbaard is klager verplicht tot geheimhouding van die gegevens – ook daarover wordt klager geïnformeerd.

Artikel 12: Faciliteiten

1. Het bestuur stelt de faciliteiten ter beschikking die de klachtencommissie nodig heeft om haar werkzaamheden te kunnen verrichten.

Artikel 13: Registratie en verslag van werkzaamheden

1. De klachtencommissie houdt een register bij van ontvangen klachten. De klachtencommissie bespreekt dit register periodiek intern en met het bestuur.
2. Kerk en Samenleving verantwoordt zich over de afhandeling van klachten in haar Jaarverslag. Daarbij vermeldt Kerk en Samenleving het aantal tegen gedragingen van Kerk en Samenleving ingediende klachten bij de klachtencommissie en het aantal gevallen waarin het advies van de klachtencommissie niet is opgevolgd.

Artikel 14: Vaststelling en wijziging reglement, onvoorziene omstandigheden

In alle gevallen waarin dit reglement niet voorziet, beslist de klachtencommissie.