

## Unie Van Vrijwilligers, afdeling Amsterdam

Versie 11 september 2007

### KLACHTENPROCEDURE KLANTEN EN INSTELLINGEN

De UVV streeft er naar om hoge kwaliteit te bieden zowel in zorg als in aandacht voor de klant of instelling. Toch kan het gebeuren dat u niet tevreden bent over het optreden van de UVV en haar medewerkers, waaronder onze vrijwilligers, of zelfs dat u het vertrouwen verliest in de UVV. U kunt daarover dan een klacht indienen. De UVV zal zich inspannen om zo spoedig mogelijk uw ongenoegen weg te nemen en uw vertrouwen te herstellen.

De afhandeling van de klacht dient zorgvuldig te gebeuren, waarbij zowel aan u als aan de betrokken medewerker(s) recht zal worden gedaan. Daarom kan het afhandelen van de klacht enige tijd in beslag nemen. Hieronder vindt u de mogelijkheden om een klacht in te dienen. Het is aan u om een keuze te maken uit de verschillende mogelijkheden. Uiteraard kunt u telefonisch contact opnemen met het secretariaat voor informatie en advies over de klachtenafhandeling bij de UVV. Het secretariaat is van maandag tot en met vrijdag van 09.00 tot 13.00 uur bereikbaar via 020-6207068.

#### **Mogelijkheid 1: Uw klacht bespreken met de betrokken medewerker/vrijwilliger**

De snelste manier om een oplossing te vinden voor uw klacht is door zelf contact op te nemen met de betrokken medewerker/vrijwilliger of diens leidinggevende of de coördinator. Als dat niet leidt tot een oplossing of als u niet voor die weg kiest, dan zijn er de volgende mogelijkheden om een klacht in te dienen bij de UVV.

#### **Mogelijkheid 2: Uw klacht kenbaar maken bij het secretariaat**

U kunt uw klacht (mondeling of schriftelijk) kenbaar maken aan een medewerker van het secretariaat. Deze medewerker geeft geen oordeel over de gegrondheid van uw klacht. Wel bieden zij een luisterend oor en kunnen behulpzaam zijn bij het formuleren van een schriftelijke klacht of bij het doorverwijzen naar de secretaris van de Klachtencommissie.

Het secretariaat is schriftelijk te bereiken op het adres Brouwersgracht 270 B, 1013 HG Amsterdam. Het is geopend van maandag tot en met vrijdag van 09.00 tot 13.00 uur en is telefonisch te bereiken tijdens deze uren via 020-6207068.

#### **Mogelijkheid 3: Uw klacht kenbaar maken bij de Klachtencommissie**

De Klachtencommissie bestaat uit een of meer leden van het Bestuur, een of meer leden van de operationele leiding en een veldwerker.

De Klachtencommissie kan besluiten de klacht geheel schriftelijk af te doen of besluiten tot een gesprek tussen u en een of meer leden van de Klachtencommissie.

Het doel van de klachtbehandeling is het vertrouwen tussen u en de UVV en haar medewerker/vrijwilliger te herstellen en herhaling te voorkomen. De Klachtencommissie kan geen maatregelen nemen, maar kan wel aanbevelingen doen aan het Bestuur over aanpassingen in de organisatie. De klachtafhandeling eindigt als de Klachtencommissie en u samen constateren dat het probleem is opgelost of wanneer u samen tot de conclusie komt dat de bemiddeling geen succes heeft gehad. Het verloop en de uitkomst van de klachtafhandeling wordt vastgelegd in een afsluitende brief die aan u en de betrokken medewerker en leidinggevende wordt toegezonden.

Postadres Klachtencommissie

De Klachtencommissie van de UVV neemt uitsluitend op schrift gestelde klachten in behandeling. U kunt uw klacht sturen aan:

Klachtencommissie UVV  
Brouwersgracht 270 B  
1013 HG Amsterdam

Opgesteld en goedgekeurd door het Bestuur te Amsterdam, 11 september 2007

## **REGLEMENT Klachtenafhandeling**

Versie 11 september 2007

### **Inleiding**

Het reglement is van toepassing op de klachten van klanten en instellingen waarvoor de UVV, afdeling Amsterdam werkzaamheden verricht. Het doel van de Klachtencommissie is een oordeel geven over de gegrondheid van de klacht, welke door de klant of de instellingen waaraan diensten worden verleend, is ingediend.

Hieronder volgt uitleg van relevante definities en worden de werkwijze en verantwoordelijkheden van de Klachtencommissie toegelicht alsook de verantwoordelijkheden van de betrokken UVV medewerkers/vrijwilligers. Daar waar mannelijke functies of persoonsvormen worden genoemd, worden ook de vrouwelijke functies en persoonsvormen bedoeld.

### **Artikel 1: Definities**

UVV:	Stichting Unie Van Vrijwilligers, afdeling Amsterdam
Bestuur:	Bestuur van de Stichting Unie van Vrijwilligers, afdeling Amsterdam
Voorzitter:	De voorzitter van de Klachtencommissie
Secretaris:	De medewerker van de UVV die door het Bestuur is aangesteld als secretaris van de Klachtencommissie
Klager:	Degene die een klacht kenbaar maakt met het oogmerk de Klachtencommissie van de UVV een oordeel over de gegrondheid daarvan te doen uitspreken.
Klacht:	Een klacht is een op schrift gestelde uiting van ongenoegen over de zorg en de aandacht voor de klant of een daarmee verband houdende procedure, gebeurtenis of faciliteit waarvoor de UVV verantwoordelijk is, c.q. waarop een medewerker/vrijwilliger van het de UVV aanspreekbaar is.
Klant:	De persoon waaraan door de UVV zorg of aandacht wordt besteed.
Instelling:	De organisatie waar de medewerker de zorg of aandacht besteed en alwaar de klant is gehuisvest of diensten worden verleend.
Betrokken medewerker:	De medewerker of vrijwilliger van de UVV tegen wie de klacht zich richt c.q. de medewerker of vrijwilliger van de UVV onder wiens verantwoordelijkheid het voorval plaatsvond naar aanleiding waarvan de klacht is geformuleerd.
Reglement:	Het reglement Klachtafhandeling van de UVV, afdeling Amsterdam.

## **Artikel 2: Instelling Klachtencommissie**

De Klachtencommissie wordt ingesteld door het Bestuur.

## **Artikel 3: Geheimhouding**

De leden van de Klachtencommissie en de secretaris zijn gehouden vertrouwelijkheid te bewaren met betrekking tot hetgeen hen in die hoedanigheid bekend wordt. Deze verplichting duurt voort na beëindiging van hun functioneren als lid of secretaris.

## **Artikel 4: Samenstelling Klachtencommissie**

- a. De Klachtencommissie bestaat uit tenminste drie leden. De Klachtencommissie wordt bijgestaan door een secretaris.
- b. De voorzitter van de Klachtencommissie is een lid van het Bestuur, niet zijnde de voorzitter of secretaris van het Bestuur van de UVV.
- c. Tot de leden van de Klachtencommissie behoren tenminste een lid van het Dagelijks bestuur van de UVV, niet zijnde de voorzitter of secretaris, een lid van het Bestuur, niet zijnde het Dagelijks bestuur, en een veldwerker.

## **Artikel 5: Benoeming leden Klachtencommissie**

- a. De leden van de Klachtencommissie worden benoemd door het Bestuur voor een periode van twee jaren. Na afloop van deze periode kan een lid tweemaal worden herbenoemd voor twee jaren.
- b. Het Bestuur benoemt voor ieder lid van de Klachtencommissie tenminste een plaatsvervangend lid dat bij afwezigheid van een lid van de Klachtencommissie diens werkzaamheden waarneemt. Een plaatsvervangend lid voldoet aan dezelfde kwalificaties als het lid van de Klachtencommissie wiens werkzaamheden hij wordt geacht waar te nemen.

## **Artikel 6: De secretaris**

- a. Het Bestuur benoemt de secretaris, welke geen lid is van de Klachtencommissie.
- b. De secretaris geeft administratieve ondersteuning aan de Klachtencommissie. Zo draagt de secretaris zorg voor tijdige aankondiging van vergaderingen, tijdige verspreiding van de documenten onder de leden, de klager en de betrokkene alsmede archivering.
- c. De secretaris houdt administratie van de klachten die worden toegezonden aan de Klachtencommissie en aan het Bestuur en behandelt de klachten overeenkomstig de bepalingen van het reglement en de aanwijzingen van de Klachtencommissie.
- d. De secretaris draagt zorg voor de opstelling van het conceptjaarverslag voor 1 april van het daarop volgende kalenderjaar en de verzending van het door de Klachtencommissie vastgestelde jaarverslag aan onder meer het Bestuur en instellingen waar de zorg en aandacht wordt verleend.
- e. De secretaris houdt administratie van de termijnen waarvoor de leden van de Klachtencommissie zijn benoemd.

## **Artikel 7: De klager**

- a. Als klager kunnen optreden een klant van de UVV, een instelling of een persoon als genoemd in artikel 7:465 Burgerlijk Wetboek als vertegenwoordiger van de klant.
- b. Een klant of instelling die in staat kan worden geacht tot een redelijke waardering van zijn belangen ter zake, wordt niet zonder zijn instemming vertegenwoordigd.

- c. De klager en/of de betrokkene(n) kan/kunnen zich desgewenst laten bijstaan door een advocaat of adviseur. De kosten van deze bijstand zijn voor rekening van degene die de bijstand heeft gevraagd.
- d. De klager behoudt in alle gevallen de mogelijkheid zich tevens te wenden tot een andere, daartoe geëigende (externe) instantie, zoals de burgerlijke rechter, de administratieve rechter of de strafrechter.

#### **Artikel 8: Voorbereiding en beoordeling door de Klachtencommissie**

- a. De secretaris bevestigt binnen een week na ontvangst aan klager dat de klacht is ontvangen. De secretaris informeert de klager over de verdere procedure.
- b. Indien de klacht direct of indirect betrekking heeft op een lid van de Klachtencommissie neemt dit lid niet deel aan de behandeling van de klacht.
- c. Als de klacht door een externe instantie, zoals bedoeld in artikel 7 sub d, in behandeling wordt/is genomen, bepaalt de voorzitter in overleg met de klager, of en voor welk onderdeel, de klacht daarnaast, geheel of op onderdelen, verder door de Klachtencommissie wordt behandeld.
- d. De secretaris zendt de klacht aan de betrokken medewerker en diens leidinggevende met het verzoek binnen twee weken, zo mogelijk in overleg met de coördinator, wiens operationele verantwoordelijkheid zich uitstrekt over de procedure of gebeurtenis waarover wordt geklaagd, schriftelijk een reactie (te doen) geven. Als betrokkene(n) een schriftelijke reactie op de klacht heeft (hebben) ingediend, ontvangt klager tijdig vóór de mondelinge behandeling daarvan een afschrift.
- e. De voorzitter bepaalt een datum voor de mondelinge behandeling, waarbij de klager en de betrokkene(n) door de Klachtencommissie worden gehoord. De voorzitter kan besluiten de hoorzitting te laten plaatsvinden ten overstaan van de gehele Klachtencommissie. De voorzitter kan besluiten van een mondelinge behandeling af te zien indien naar zijn voorlopig oordeel een geval als bedoeld in artikel 9 sub a aan de orde is. In geval de Klachtencommissie anders oordeelt, wordt alsnog een datum voor de mondelinge behandeling bepaald.
- f. Klager en betrokkene(n) worden in de gelegenheid gesteld vóór de mondelinge behandeling kennis te nemen van de stukken die het dossier van de Klachtencommissie vormen.
- g. De voorzitter heeft de leiding over de zitting en bepaalt de orde.
- h. De mondelinge behandeling ten overstaan van de Klachtencommissie heeft een besloten karakter.
- i. De voorzitter sluit de mondelinge behandeling af onder opgave van de termijn waarop de Klachtencommissie verwacht tot een oordeel over de klachten te komen. De Klachtencommissie streeft naar een beslissing op de klacht binnen drie maanden nadat de secretaris de ontvangst van de klacht aan klager heeft bevestigd. Indien tijdens de behandeling van de klacht blijkt dat de termijn van drie maanden ontoereikend is, wordt klager en betrokkene(n) daarvan mededeling gedaan onder opgave van de redenen en met vermelding van de termijn waarop naar verwachting de beslissing op de klacht zal worden gegeven.

#### **Artikel 9: Beoordeling**

- a. De Klachtencommissie verklaart, zo mogelijk zonder mondelinge behandeling, zich onbevoegd, althans de klacht niet-ontvankelijk, althans ongegrond, indien:
  - de klacht betrekking heeft op een persoon of gebeurtenis waarover zij niet bevoegd is te oordelen;

- de klacht wordt ingediend door een daartoe niet bevoegde;
  - de klacht reeds eerder door de Klachtencommissie is beoordeeld en er géén nieuwe feiten of omstandigheden zijn aangedragen die een nieuwe behandeling van de klacht rechtvaardigen;
  - de klacht onbegrijpelijk, althans innerlijk tegenstrijdig of kennelijk ongegrond is;
  - het gebeuren waarover geklaagd wordt, meer dan drie jaar geleden heeft plaatsgevonden.
- b. De Klachtencommissie spreekt zich uit over het al dan niet gegrond zijn van de aan haar voorgelegde klachten. De Klachtencommissie doet géén uitspraak over de aansprakelijkheid. Het oordeel van de Klachtencommissie kan vergezeld gaan van aanbevelingen aan het Bestuur.
- c. Het oordeel van de Klachtencommissie wordt op schrift gesteld onder vermelding van de gronden waarop het rust. Het oordeel van de Klachtencommissie wordt door of namens de voorzitter ondertekend.
- d. Het oordeel van de Klachtencommissie wordt toegezonden aan de klager, betrokkene(n), aan diens leidinggevende en aan het Bestuur.

#### **Artikel 10: Quorum**

- a. De voorzitter opent de vergadering of zitting niet indien niet minstens twee van de overige leden aanwezig zijn.
- b. Onder de voorzitter en de leden worden mede verstaan de plaatsvervangende leden.
- c. Bij ontstentenis van de voorzitter kan de vergadering of zitting doorgang vinden indien alle overige leden aanwezig zijn en unaniem vaststellen dat een aanmerkelijk belang vordert dat de voorziene zitting of vergadering doorgang vindt.  
Een zodanig besluit, tevens bevattend de aanwijzing van een van de leden tot fungerend voorzitter, wordt door de secretaris vermeld in het verslag.

#### **Artikel 11: Deskundigen**

- a. De Klachtencommissie kan het advies inroepen van deskundigen.
- b. De Klachtencommissie kan een deskundige uitnodigen de mondelinge behandeling van de klacht geheel of gedeeltelijk bij te wonen om van zijn deskundigheid blijk te geven.
- c. De klager, de betrokkene alsmede diens leidinggevende kunnen de Klachtencommissie verzoeken een deskundige toe te laten tot de mondelinge behandeling van de klacht om van zijn deskundigheid blijk te geven.
- d. Een verzoek als bedoeld in het vorige lid staat ter beoordeling van de Klachtencommissie. Indien een als deskundige aangemerkte persoon door de Klachtencommissie niet wordt toegelaten tot de mondelinge behandeling, wordt het daartoe strekkende besluit ter kennis gebracht van degene die het verzoek heeft gedaan. Het besluit wordt schriftelijk vastgelegd en vermeldt de gronden waarop het berust. Een afschrift van het besluit wordt toegevoegd aan het dossier.

#### **Artikel 12: Slotbepalingen**

- a. Het Bestuur ziet toe op naleving van het reglement.
- b. Het Bestuur beslist in gevallen waarin het reglement niet voorziet.

#### **Artikel 13: Reglement**

- a. Het reglement wordt vastgesteld door het Bestuur.

- b. Alvorens het reglement wordt vastgesteld c.q. opnieuw wordt vastgesteld, hoort het Bestuur de Klachtencommissie.
- c. Het reglement vermeldt de datum waarop het is vastgesteld en waarop het wordt gereviseerd.

Opgesteld en goedgekeurd door het Bestuur te Amsterdam, 11 september 2007

-o-o-o-o-o-