

Klachtenregeling Helpende Handen

Inleiding

“Helpende Handen”, Vereniging langdurige zorg van de Gereformeerde Gemeenten, hierna te noemen: de “Vereniging”, doet haar uiterste best om haar leden en andere belanghebbenden zo goed mogelijk van dienst te zijn. Toch is het mogelijk dat er zaken fout gaan of niet zoals afgesproken. In deze klachtenprocedure is vastgelegd hoe een lid van de Vereniging of een andere belanghebbende een klacht kan indienen bij de Vereniging en hoe deze klacht wordt afgehandeld. Naast het komen tot een oplossing voor de klager gebruikt de Vereniging de binnengekomen klachten om de kwaliteit van haar dienstverlening te verbeteren.

Deze regeling is ook van toepassing op de beslechting van een geschil tussen twee of meer leden, een lid en een (platform)bestuurder, een lid of (platform)bestuurder en het bureau van de Vereniging, (platform)bestuurders onderling of anderszins een lid, (platform)bestuurder of de Vereniging betreffende.

Waar in deze klachtenregeling wordt gesproken over “belanghebbende”, wordt daaronder verstaan een natuurlijk persoon of rechtspersoon die rechtstreeks in zijn of haar belang wordt geraakt door een besluit van de Vereniging. Het gaat om een eigen belang dat direct wordt geraakt. Als er nadere besluiten nodig zijn om het belang te raken, dan is de betreffende klager niet belanghebbend bij dit besluit. Andermans belangen mogen slechts worden behartigd als de betreffende klager daartoe gemachtigd is. De machtiging moet blijken uit een document voorzien van de handtekening van de volmachtgever.

Indien de klager diens belang niet kan aantonen, wordt deze door de directeur (indien klager kiest voor mogelijkheid 2) of de klachten- en geschillencommissie (indien klager kiest voor mogelijkheid 3), niet ontvankelijk verklaard. Dit betekent dat de directeur of de klachten- en geschillencommissie niet op de klacht hoeft in te gaan.

Drie mogelijkheden

De klachtenregeling van de Vereniging onderscheidt 3 mogelijkheden:

1. Klacht bespreken met de direct betrokkene(n);
2. Klacht voorleggen aan de directeur van de Vereniging;
3. Klacht indienen bij de klachten- en geschillencommissie van de Vereniging.

1: Klacht bespreken met de direct betrokkene

In het geval een lid van de Vereniging of een andere belanghebbende een klacht heeft over de behandeling of bejegening door een persoon die namens de Vereniging een activiteit uitvoert, dan kan hij deze klacht bespreken met degene op wiens handelen de klacht betrekking heeft. Aan deze mogelijkheid zijn geen vormvereisten verbonden. Het bespreken van een klacht met de direct betrokkene is de meest geëigende weg om een klacht af te handelen.

2: Klacht voorleggen aan de directeur van de Vereniging

Een lid van de Vereniging of een andere belanghebbende kan een klacht ook voorleggen aan de directeur van de Vereniging. Van deze mogelijkheid wordt bij voorkeur pas gebruik gemaakt in aanmerking als het bespreken van de klacht met de direct betrokkene (mogelijkheid 1) niet tot een oplossing leidt of als de relatie tussen de klager en de direct betrokkene van dien aard is dat redelijkerwijs van de klager niet gevergd kan worden dat hij het probleem (nogmaals) met betrokkene bespreekt.

In het geval een klager een klacht wil voorleggen aan de directeur van de Vereniging kan een klacht op de volgende twee manieren worden geuit:

- Per brief: Helpende Handen, t.a.v. de directeur, Houttuinlaan 7, 3447 GM Woerden
- Per e-mail: klacht@helpendehanden.nl

Klachten die anoniem worden ingediend, worden uitgesloten van behandeling. Klachten die het functioneren van de directeur betreffen worden voorgelegd aan de voorzitter van het bestuur van de Vereniging.

Elke klacht wordt geregistreerd. De indiener van de klacht ontvangt binnen één week na ontvangst van de klacht een ontvangstbevestiging en een voorstel voor behandeling van de klacht. Een klacht wordt zo snel mogelijk doch uiterlijk binnen zes weken afgehandeld. Mocht dit niet te verwezenlijken zijn, dan wordt de klager hierover bericht en wordt afgesproken op welke termijn de klacht wordt afgehandeld.

Uitgangspunt is om via bemiddeling tot een oplossing van de klacht te komen. Bij de behandeling van de klacht wordt het beginsel van hoor en wederhoor gehanteerd. Het resultaat van de behandeling van de klacht wordt schriftelijk vastgelegd en kenbaar gemaakt aan de klager en aan degene op wie de klacht betrekking heeft.

3: Klacht indienen bij de klachten- en geschillencommissie van de Vereniging

Klager kan er ook voor kiezen om de klacht rechtstreeks ter behandeling voor te leggen aan de klachten- en geschillencommissie van de Vereniging. Als klager kan optreden:

- een lid van de Vereniging dan wel zijn wettelijk vertegenwoordiger;
- een andere belanghebbende.

De klachten- en geschillencommissie geeft haar oordeel over de klacht. De klacht kan gegrond, ongegrond of gedeeltelijk (on)gegrond worden bevonden. In het Reglement klachten- en geschillencommissie Helpende Handen (appendix A) staan de werkwijze en bevoegdheden van de klachten- en geschillencommissie van de Vereniging beschreven.

Indien een klacht geheel of gedeeltelijk gegrond is verklaard, deelt het bestuur van de Vereniging aan de klager, de beklaagde en de klachten- en geschillencommissie, zo spoedig mogelijk doch uiterlijk één maand na het oordeel van de klachten- en geschillencommissie, schriftelijk mede welke maatregelen het naar aanleiding van dat oordeel en de eventueel daarin opgenomen aanbevelingen zal nemen. Bij afwijking van deze termijn deelt het bestuur dit met redenen omkleed mee aan de klager, de beklaagde en de klachten- en geschillencommissie onder vermelding van de termijn waarbinnen het bestuur de betreffende maatregelen aan hen kenbaar zal maken.

Het bestuur is gehouden om het oordeel en de eventuele aanbevelingen van de klachten- en geschillencommissie in principe over te nemen. Slechts in uitzonderlijke gevallen kan het bestuur hiervan afwijken. Het bestuur dient hiervoor zwaarwichtige redenen te hebben en is gehouden om, alvorens een van het oordeel en/of de eventuele aanbevelingen afwijkende beslissing te nemen, de klachten- en geschillencommissie te horen.

Indien het bestuur afwijkt van het oordeel van de klachten- en geschillencommissie en de daarin opgenomen aanbevelingen, dient het bestuur zijn beslissing met redenen omkleed kenbaar te maken aan de klager, de aangeklaagde en de klachten- en geschillencommissie.

Overige

Deze klachtenregeling (inclusief Appendix A - Reglement klachten- en geschillencommissie Helpende Handen) kan door de ledenraad van de Vereniging worden gewijzigd. Voorafgaand aan wijziging vindt ter zake overleg plaats met het bestuur en de klachten- en geschillencommissie van de Vereniging.

Deze klachtenregeling (inclusief Appendix A - Reglement klachten- en geschillencommissie Helpende Handen) is vastgesteld door de ledenraad van de Vereniging, in vergadering bijeen te Woerden op 1 juni 2015.

Appendix A - Reglement klachten- en geschillencommissie Helpende Handen

Artikel 1. Definities

In dit reglement hebben de volgende begrippen de daarachter vermelde betekenis:

- ambtelijk secretaris: een, in overleg met de klachten- en geschillencommissie, door het bestuur aangewezen functionaris die zorg draagt voor de uitvoering van de werkzaamheden die conform dit reglement noodzakelijk zijn ter voorbereiding en afhandeling van de door de klachten- en geschillencommissie uit te brengen oordelen en adviezen;
- bestuur: het bestuur van de Vereniging;
- bestuurder: een lid van het bestuur;
- betrokkene: de bestuurder dan wel de persoon die namens de Vereniging een activiteit uitvoert naar aanleiding waarvan de klacht is geformuleerd;
- klacht: een op schrift gestelde uiting van ongenoegen met betrekking tot het handelen van een bestuurder dan wel een ander die namens de Vereniging een activiteit uitvoert in de breedste zin van het woord;
- klager: een lid van de Vereniging of een andere belanghebbende die een klacht kenbaar maakt met de bedoeling een oordeel over de gegrondheid daarvan te doen uitspreken;
- ledenraad: de ledenraad van de Vereniging;
- reglement: het reglement van de klachten- en geschillencommissie Helpende Handen;
- de Vereniging: de statutair te Woerden gevestigde vereniging met volledige rechtsbevoegdheid: "Helpende Handen", Vereniging langdurige zorg van de Gereformeerde Gemeenten.

Artikel 2. Instelling klachten- en geschillencommissie

De klachten- en geschillencommissie wordt ingesteld door de ledenraad op voorstel van het bestuur.

Artikel 3. Geheimhouding

De leden van de klachten- en geschillencommissie en de ambtelijk secretaris daarvan 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. Ook al degenen die toegang hebben tot de archivering van klachten door de Vereniging zijn gehouden vertrouwelijkheid te bewaren met betrekking tot hetgeen hen bekend wordt.

Artikel 4. Samenstelling klachten- en geschillencommissie

- a. De klachten- en geschillencommissie bestaat uit drie leden, met dien verstande dat:
 - één lid - geen lid van de Vereniging - wordt voorgedragen door het bestuur;
 - één lid - tevens lid van de Vereniging - wordt voorgedragen door de ledenraad;
 - één lid - geen lid van de Vereniging - wordt voorgedragen door het bestuur en de ledenraad gezamenlijk.
- b. De klachten- en geschillencommissie wordt bijgestaan door een ambtelijk secretaris die geen deel uit maakt van de klachten- en geschillencommissie.
- c. Het lid dat op gezamenlijke voordracht van het bestuur en de ledenraad wordt benoemd, fungeert als voorzitter van de klachten- en geschillencommissie.
- d. Bij de samenstelling van de klachten- en geschillencommissie wordt gestreefd evenwicht en rekening gehouden met de verschillende aspecten, die van belang zijn voor het goed functioneren van een klachten- en geschillencommissie, zoals relevante vaardigheden, deskundigheid op verschillende aandachtsgebieden alsmede bekendheid en affiniteit met (de grondslag van) de Vereniging.

Artikel 5. Benoeming leden klachten- en geschillencommissie

- a. De leden van klachten- en geschillencommissie worden benoemd door de ledenraad, met inachtneming van het bepaalde in artikel 4.
- b. De leden van de klachten- en geschillencommissie worden benoemd voor een periode van drie jaar en zijn eenmaal herbenoembaar.
- c. Het lidmaatschap van de klachten- en geschillencommissie eindigt door:
 - het overlijden van een lid;
 - door het verstrijken van de tijd waarvoor hij is benoemd;
 - het verlies van de hoedanigheid op grond waarvan hij is benoemd;
 - het vrijwillig aftreden van een lid (bedanken), en
 - een daartoe strekkend gemotiveerd besluit van de ledenraad, al dan niet op voorstel van het bestuur.

Artikel 6. De ambtelijk secretaris

- a. De ambtelijk secretaris geeft administratieve ondersteuning aan de klachten- en geschillencommissie. Zo draagt de ambtelijk secretaris zorg voor tijdige aankondiging van de vergaderingen, tijdige verspreiding van de documenten onder de leden van de klachten- en geschillencommissie, de klager en betrokkene, evenals de archivering. Archivering van de klachten vindt plaats bij de Vereniging.
- b. De ambtelijk secretaris houdt administratie van de klachten die worden toegezonden aan de klachten- en geschillencommissie en behandelt klachten in overeenstemming met de bepalingen van dit reglement en de nadere aanwijzingen van de klachten- en geschillencommissie.
- c. De ambtelijk secretaris houdt administratie van de termijnen waarvoor de leden van de klachten- en geschillencommissie zijn benoemd.
- d. De ambtelijk secretaris structureert zijn werkzaamheden zoveel mogelijk volgens schriftelijk vastgelegde standaardprocedures.

Artikel 7. De klager

- a. Als klager kan optreden:
 - een lid van de Vereniging dan wel zijn wettelijk vertegenwoordiger;
 - een andere belanghebbende.
- b. Een persoon die in staat kan worden geacht tot een redelijke waardering van zijn belangen ter zake, wordt niet zonder zijn toestemming vertegenwoordigd.
- c. De klager kan zich desgewenst laten bijstaan door een advocaat of adviseur. De kosten van deze bijstand zijn voor rekening van degene die de bijstand heeft aangevraagd.
- d. De klager behoudt in alle gevallen de mogelijkheid zich tevens te wenden tot een andere daartoe geëigende instantie zoals de burgerlijke rechter, de administratieve rechter of de strafrechter.

Artikel 8. Voorbereiding op de behandeling door de klachten- en geschillencommissie

- a. De ambtelijk secretaris bevestigt binnen twee weken na ontvangst van het bericht van de klager en de Vereniging dat er geen onderlinge afhandeling mogelijk is, aan de klager en de Vereniging dat de klacht is ontvangen. De ambtelijk secretaris informeert de klager over de verdere procedure.
- b. Indien de klacht direct (of indirect) betrekking heeft op een lid van de klachten- en geschillencommissie 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 klachten- en geschillencommissie wordt behandeld.

- d. De ambtelijk secretaris zendt de klacht aan de betrokkene(n) met het verzoek binnen vier weken schriftelijk een reactie te (doen) geven.
- e. De klachten- en geschillencommissie bepaalt een datum voor de mondelinge behandeling, waarbij de klager en de betrokkene worden gehoord. Als betrokkene schriftelijk op de klacht heeft gereageerd ontvangt klager daarvan een afschrift, tijdig vóór de mondelinge behandeling.
- f. Klager en betrokkene worden in de gelegenheid gesteld vóór de mondelinge behandeling kennis te nemen van de stukken die het dossier van de klachten- en geschillencommissie vormen.

Artikel 9. Behandeling door de klachten- en geschillencommissie

- a. De voorzitter van de klachten- en geschillencommissie opent de vergadering alleen indien leden van de klachten- en geschillencommissie aanwezig zijn.
- b. De voorzitter heeft de leiding over de zitting en bepaalt de orde.
- c. De mondelinge behandeling ten overstaan van de klachten- en geschillencommissie heeft een besloten karakter.
- d. De voorzitter sluit de mondelinge behandeling onder opgave van de termijn waarop de klachten- en geschillencommissie verwacht tot een oordeel over de klacht te komen. De klachten- en geschillencommissie streeft naar een beslissing binnen drie maanden nadat de ambtelijk secretaris de ontvangst van de klacht aan klager heeft bevestigd. Indien tijdens behandeling van de klacht blijkt dat de termijn van drie maanden ontoereikend is, worden klager en betrokkene daarover geïnformeerd onder opgave van redenen en met vermelding van de termijn waarop naar verwachting de beslissing op de klacht zal worden gegeven.

Artikel 10. Deskundigen

- a. De klachten- en geschillencommissie kan het advies inroepen van een of meer deskundigen. De klachten- en geschillencommissie kan een deskundige uitnodigen de mondelinge behandeling van de klacht geheel of gedeeltelijk bij te wonen om op verzoek van de voorzitter van zijn deskundigheid blijkt te geven. Een verzoek hiertoe kan worden gedaan door de klager en/of door betrokkene.
- b. Een verzoek als bedoeld in het vorige lid staat ter beoordeling van de klachten- en geschillencommissie. Indien de klachten- en geschillencommissie een als deskundige aangemerkte persoon niet toelaat 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 11. Beoordeling

- a. De klachten- en geschillencommissie verklaart de klacht, zo mogelijk zonder mondelinge behandeling, niet-ontvankelijk, althans ongegrond, indien:
 - de klacht betrekking heeft op een persoon of gebeurtenis waarover zij niet bevoegd is te oordelen;
 - de klacht is ingediend door een daartoe niet bevoegde;
 - de klacht al eerder door de klachten- en geschillencommissie is beoordeeld en er geen 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 klachten- en geschillencommissie spreekt zich uit over het al dan niet gegrond zijn van de aan haar voorgelegde klachten. De klachten- en geschillencommissie doet geen uitspraak over de aansprakelijkheid. Het oordeel van de klachten- en geschillencommissie kan vergezeld gaan van aanbevelingen aan het bestuur van de Vereniging.
- c. Het oordeel van de klachten- en geschillencommissie wordt op schrift gesteld onder vermelding van de gronden waarop het rust. Het oordeel van de klachten- en geschillencommissie wordt door of namens de voorzitter van de klachten- en geschillencommissie ondertekend.
- d. Het oordeel van de klachten- en geschillencommissie wordt toegezonden aan de klager, aan betrokkene en aan het bestuur van de Vereniging.

Artikel 12. Slotbepalingen

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

Artikel 13. Slotverklaring

1. In afwijking van het bepaalde in artikel 4 van het reglement bestaat de klachten- en geschillencommissie op 1 juni 2015 uit drie personen die allen lid zijn van de Vereniging, te weten:
 - a. de heer B. Agteresh, en geacht conform artikel 4 sub a te zijn benoemd op voordracht van het bestuur;
 - b. de heer mr. J.H. Doeven, en geacht conform artikel 4 sub a te zijn benoemd op voordracht van de ledenraad;
 - c. de heer K. de Wit, en geacht conform artikel 4 sub a te zijn benoemd op gezamenlijke voordracht van het bestuur en de ledenraad.
2. Indien en zodra het lid als bedoeld in lid 1 sub a. van dit artikel defungeert, wordt een opvolger benoemd conform het bepaalde in artikel 4 sub a eerste gedachtestreepje.
3. Indien en zodra het lid als bedoeld in lid 1 sub b. van dit artikel defungeert, wordt een opvolger benoemd conform het bepaalde in artikel 4 sub a tweede gedachtestreepje.
4. Indien en zodra het lid als bedoeld in lid 1 sub c. van dit artikel defungeert, wordt een opvolger benoemd conform het bepaalde in artikel 4 sub a derde gedachtestreepje.

Aldus laatstelijk vastgesteld door de ledenraad van de Vereniging op 1 juni 2015.