see you

including everybody

Prisma

# Klachtenregeling Prisma

## Toegepast door SeeYou als klokkenluidersregeling

2022

www.seeyoufoundation.nl

# Inhoudsopgave


**Voorwoord** **3**

**1. Algemene bepalingen** **4**
Artikel 1: definities 4
Artikel 2: doelstellingen 4
Artikel 3: geheimhouding 4
Artikel 4: klachtenbemiddeling 5

**2. De klachtencommissie** **6**
Artikel 5: samenstelling en totstandkoming 6
Artikel 6: wraking en verschoning 6
Artikel 7: zonder last en ruggespraak 6
Artikel 8: einde lidmaatschap 6
Artikel 9: taken 7
Artikel 10: bevoegdheden 7

**3. De klacht** **8**
Artikel 11: de indiening 8
Artikel 12: ontvankelijkheid 8

**4. De procedure** **9**
Artikel 13: behandeling van de klacht 9

**5. De uitspraak** **10**
Artikel 14: uitspraak 10
Artikel 15: gevolgen van de uitspraak 10

**6. Verslaglegging** **11**
artikel 16: registratie 11
artikel 17: jaarverslag 11

**7. Slotbepalingen** **12**
Artikel 18: kosten 12
Artikel 19: faciliteiten voor de klachtencommissie 12
Artikel 20: bevoegdheid tot wijzigen 12
Artikel 21: bekendmaking 12

# Voorwoord

SeeYou wil al haar interne en externe relaties zorgvuldig behandelen. In dit kader heeft SeeYou een klachtenregeling voor interne en externe klachten, zoals beschreven in het Integriteitsbeleid van SeeYou.

Toch blijft het mensenwerk. Het is mogelijk dat u, na melding van uw klacht bij SeeYou, ontevreden bent over de afhandeling. Wellicht heeft u, na herhaalde melding, geen reactie gekregen. Of u bent van mening dat de procedure door SeeYou niet naar behoren is afgehandeld. In deze gevallen vindt SeeYou het van belang dat er een mogelijkheid is om een klacht in te dien bij een onafhankelijk orgaan, buiten de SeeYou-organisatie. SeeYou heeft ervoor gekozen om daarvoor de onafhankelijke klachtencommissie van Prisma in te schakelen.

Dit document legt uit hoe deze klachtencommissie te werk gaat. Zowel medewerkers van SeeYou als externe betrokkenen kunnen hier een klacht indienen, indien de SeeYou-klachtenregeling niet voldoet en/of niet nageleefd wordt door SeeYou.

Een en ander laat onverlet dat klagers in alle gevallen de mogelijkheid hebben om zich te melden bij een andere daartoe geëigende instantie, zoals de Arbeidsinspectie of burgerlijke, administratieve en/of strafrechter.

# 1. Algemene bepalingen

## Artikel 1: definities

In dit reglement wordt verstaan onder:

1. **Klager:** persoon of instantie die gebruik maakt of heeft gemaakt van de dienstverlening van Stichting SeeYou (in het vervolg van dit document 'SeeYou') dan wel anderszins contact heeft of heeft gehad met SeeYou. Als klager kan ook een wettelijk vertegenwoordiger, gemachtigde of nabestaande optreden. (eigen medewerkers kunnen geen gebruik maken van dit klachtenreglement).

2. **Klacht:** elke uiting van ongenoegen van een klager over het functioneren van (een medewerker van) SeeYou, die door de klager kenbaar is gemaakt. Het ongenoegen kan betrekking hebben op handelingen en beslissingen of op het nalaten daarvan ten aanzien van de klager.

3. **Aangeklaagde:** iedere medewerker van SeeYou dan wel SeeYou zelf over wie/waarover een klacht is ingediend.

4. **SeeYou:** onder SeeYou verstaan we: Alle medewerkers verbonden aan SeeYou. Tevens alle medewerkers van één van de leden van het Landelijk samenwerkingsverband mission.

5. **Medewerker:** een persoon die (betaald, onbetaald, als stagiaire of anderszins) werkzaam is voor SeeYou.

6. **Klachtbehandeling:** de procedure waarin de Klachtencommissie tenslotte een oordeel velt c.q. tot een uitspraak komt over de gegrondheid van de klacht resp. inzake de behandelde klacht, al dan niet gepaard gaand met aanbeveling(en).

7. **Klachtbemiddeling:** interventie gericht op het oplossen van het probleem dat de oorzaak is van het ongenoegen van de klager.

8. **Klachtencommissie:** commissie die is ingesteld door Prisma in het kader van deze klachtenregeling.

9. **Prisma:** is een vereniging van christelijke organisaties die wereldwijd actief zijn in ontwikkelingssamenwerking en diaconaat. SeeYou is één van de leden van Prisma.

## Artikel 2: doelstellingen

De doelstellingen van dit reglement zijn:

1. De klager serieus nemen door de klacht onafhankelijk te laten beoordelen.
2. Het herstellen van de vertrouwensrelatie tussen SeeYou en de klager.
3. De verbetering van de kwaliteit van het functioneren van SeeYou.

## Artikel 3: geheimhouding

1. Eenieder die in het kader van deze regeling de beschikking krijgt over gegevens waarvan hij/zij het vertrouwelijk karakter kent of redelijkerwijs moet vermoeden, is tot geheim houding verplicht, met inachtneming van wettelijke voorschriften.
2. De Klachtencommissie dan wel de in artikel 4. lid 1 bedoelde vertrouwenspersoon, dan wel de in artikel 4.lid 3 bedoelde bemiddelaar, deelt de onder artikel 3. lid 1 bedoelde plicht tot geheimhouding mee aan klager en aangeklaagde, voorafgaand aan de klacht behandeling of –bemiddeling.

## Artikel 4: klachtenbemiddeling

1. Een klacht hoeft door de klager niet meteen ter behandeling door de Klachtencommissie ingediend te worden. Er bestaat de mogelijkheid voor de klager om eerst een melding te doen bij de vertrouwenspersoon van SeeYou.
2. De vertrouwenspersoon inventariseert samen met de klager de situatie, gaat naast de klager staan en probeert samen met de klager tot een werkbare oplossing te komen.
3. Als bemiddeling nodig is, zoekt de vertrouwenspersoon in overleg met de klager een geschikte bemiddelaar. De vertrouwenspersoon bemiddelt niet zelf. Bij bemiddeling (integenstelling tot een klacht indiening) vindt geen onderzoek plaats en wordt geen uitspraak gedaan over de aannemelijkheid van de inhoud van de melding. Doel is stop zetting van het ongewenst gedrag. De wijze van bemiddeling kan per situatie verschillen. In de bemiddeling wordt besproken welk gedrag als ongewenst wordt ervaren en dat gedragsverandering verwacht wordt in de toekomst.
4. Slaagt de bemiddelingspoging niet of is de klager niet tevreden met de uitkomst van de bemiddelingsprocedure genoemd onder artikel 4. lid 3, dan kan de klacht alsnog worden voorgelegd aan de Klachtencommissie.
5. De klager kan zich ook rechtstreeks tot de Klachtencommissie wenden. Als de Klachten commissie meent dat er nog bemiddeld kan worden, dan kan zij vragen of de klager hier toe bereid is. De klager is degene die hierover beslist.

# 2. De klachtencommissie

## Artikel 5: samenstelling en totstandkoming

1. De Klachtencommissie bestaat uit drie personen en drie plaatsvervangende leden.
2. De samenstelling is als volgt:
3. Een onafhankelijk voorzitter en twee leden, die niet bestuurlijk betrokken is en/of werk zaam kunnen zijn bij Prisma of één van de aangesloten leden van Prisma.
4. De leden worden door de directeur van Prisma benoemd, in overleg met het bestuur van Prisma. Prisma verzorgt secretariële ondersteuning van de klachtencommissie.
5. De leden van de Klachtencommissie worden voor een periode van vier jaar benoemd, hierna zijn zij één keer herbenoembaar.
6. De leden van de commissie hebben geheimhoudingsplicht.

## Artikel 6: wraking en verschoning

1. De klager en/of aangeklaagde kan bezwaar maken tegen de deelneming van een (of meer) lid/leden 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 een onpartijdig oordeel over de klacht zouden bemoeilijken.
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 de aangeklaagde.
3. Een (of meer) lid/leden van de Klachtencommissie kan/kunnen 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 Klach tencommissie, die aan de behandeling van de klacht zullen deelnemen, van oordeel zijn dat voornoemde feiten of omstandigheden zich ten aanzien van hem/haar voordoen.
4. In geval van terechte wraking of verschoning wordt het betrokken lid vervangen.

## Artikel 7: zonder last en ruggespraak

1. De leden van de Klachtencommissie nemen deel aan de klachtbehandeling zonder last en ruggespraak.

## Artikel 8: einde lidmaatschap

1. 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 (al dan niet op verzoek van de overige commissieleden) door de directeur van Prisma uit zijn/haar functie wordt ontheven wegens:

      i. verwaarlozing van zijn/haar taak;
      ii. andere gewichtige redenen op grond waarvan handhaving als lid niet kan wor den verlangd;

e. door royement van een commissielid op grond van het niet naleven van artikel 3 lid 1 van dit reglement;
f. doordat een commissielid in dienst treedt bij SeeYou (betaald, onbetaald, als stagiaire of anderszins).

## Artikel 9: taken

1. Na ontvangst van de klacht stellen de leden van de Klachtencommissie een onderzoek in naar de toedracht ervan en de opvattingen daaromtrent van partijen.
2. De Klachtencommissie doet uitspraak over de gegrondheid van de klacht binnen de in deze regeling vastgelegde termijn. Zij stelt klager, aangeklaagde de directeur en de voorzitter van het bestuur van SeeYou schriftelijk en met redenen omkleed in kennis van de uitspraak.
3. Naar aanleiding van haar bevindingen kan de Klachtencommissie een advies uitbrengen aan de directeur en de voorzitter van het bestuur van SeeYou. Zij kan structurele tekort komingen signaleren in de dienstverlening of de organisatie van SeeYou.
4. De Klachtencommissie draagt zorg voor een goede registratie van de ingediende klach ten.

## Artikel 10: bevoegdheden

1. De Klachtencommissie heeft ter uitvoering van haar functie de volgende bevoegdheden:

   1.1 Het oproepen en horen van klager en aangeklaagde.
   1.2 Het oproepen en horen van andere personen die direct bij de ingediende klacht zijn betrokken.
   1.3 Het inwinnen van informatie en het inzien van stukken, na toestemming van de klager en aangeklaagde en met inachtneming van wettelijke bepalingen.

2. De Klachtencommissie geeft een oordeel over de klacht en zij kan een advies geven over de te treffen maatregelen.
3. De Klachtencommissie kan tot de conclusie komen, dat zij ter zake van een ingediende klacht niet tot behandeling bevoegd is. In dat geval zal de Klachtencommissie eventueel verwijzen naar een instantie die – naar haar oordeel – wel ter zake bevoegd is.

# 3. De klacht

## Artikel 11: de indiening

1. De klacht wordt schriftelijk ingediend bij de Klachtencommissie. In de klacht dient ten minste vermeld te worden:

    1.1 De naam van de klager.
    1.2. Eventueel de naam van diens wettelijk vertegenwoordiger, gemachtigde of nabe staande.
    1.3. De naam van de aangeklaagde.
    1.4. De reden van de klacht.
    1.5. De datum of data waarop de feiten plaatsvonden waaruit de klacht voortvloeide.

2. De klager kan bijstand krijgen bij het op schrift stellen van de klacht. Deze bijstand kan worden verleend door de vertrouwenspersoon.
3. Zowel klager als aangeklaagde hebben het recht om zich te laten bijstaan.

## Artikel 12: ontvankelijkheid

1. De klager is in zijn klacht ontvankelijk als deze betrekking heeft op gebeurtenissen die hebben plaatsgevonden na inwerkingtreding van deze klachtenregeling.
2. Anonieme klachten worden niet in behandeling genomen. Ze worden wel geregistreerd om te dienen als leidraad bij het verbeteren van de kwaliteit van de dienstverlening.
3. De klager is in zijn klacht niet-ontvankelijk als er over deze klacht al eerder uitspraak is gedaan door de Klachtencommissie, tenzij zich nieuwe feiten hebben voorgedaan.
4. De klager is ook in zijn klacht ontvankelijk als de aangeklaagde persoon niet meer werk zaam is bij of namens SeeYou.

# 4. De procedure

## Artikel 13: behandeling van de klacht

1. De behandeling van de klacht vindt plaats door ten minste drie leden van de Klachten commissie.
2. De Klachtencommissie zendt binnen vijf werkdagen een ontvangstbevestiging van de klacht aan de klager. In deze ontvangstbevestiging wordt de klager over de procedure geïnformeerd en over het tijdstip van in behandeling nemen.
3. Indien een klacht naar het oordeel van de Klachtencommissie onvoldoende informatie bevat, stelt zij de klager in de gelegenheid binnen vier weken alsnog aanvullende infor matie te verschaffen.
4. De Klachtencommissie draagt er zorg voor dat de aangeklaagde binnen twee weken na ontvangst van de (aanvullende) klacht wordt geïnformeerd over de inhoud van de tegen hem of haar ingediende klacht en over de te volgen procedure.
5. De Klachtencommissie verzoekt de aangeklaagde binnen drie weken te reageren op de inhoud van de (aanvullende) klacht.
6. De klager heeft de mogelijkheid om binnen twee weken hierop een reactie te geven.
7. De aangeklaagde krijgt als laatste de kans om binnen twee weken hierop te reageren.
8. Indien de Klachtencommissie dat nodig oordeelt of indien één der partijen daarom ver zoekt, zullen partijen afzonderlijk gehoord worden. De Klachtencommissie mag hieruit voortkomende informatie slechts bij haar oordeel betrekken, indien de wederpartij gele genheid heeft gekregen daarop te reageren.
9. De Klachtencommissie heeft de bevoegdheid om getuigen op te roepen en te horen. Zij doet dit op een moment dat beide partijen nog de mogelijkheid hebben zich hiertegen te verweren.
10. Als de Klachtencommissie van mening is dat zij beschikt over alle benodigde gegevens, laat zij een mondelinge behandeling van de klacht plaatsvinden. Partijen kunnen het aangeven als zij niet gezamenlijk aanwezig willen zijn bij de mondelinge behandeling. Bovendien kunnen zij verzoeken om een schriftelijke behandeling van de klacht.
11. De Klachtencommissie draagt er zorg voor dat beide partijen volledig en tijdig kennis kunnen nemen van alle ingebrachte stukken en verklaringen.
12. Als de Klachtencommissie van oordeel is dat zij genoeg gegevens heeft over de klacht, kan zij tot een uitspraak komen. Zij kan de uitspraak ook schriftelijk doen als zij van me ning is dat een mondelinge behandeling niet noodzakelijk is.
13. De zittingen van de Klachtencommissie zijn niet openbaar.
14. De Klachtencommissie stelt zich niet lijdelijk op.

# 5. De uitspraak

## Artikel 14: uitspraak

1. De Klachtencommissie doet zo mogelijk binnen zes weken na ontvangst van de klacht uitspraak over de gegrondheid ervan en over de op te leggen c.q. te nemen maatrege len,doch uiterlijk binnen drie maanden. Het oordeel over de gegrondheid van de klacht is bindend. De voorzitter van de klachtencommissie stelt betrokken partijen in kennis wanneer van de termijn van drie maanden wordt afgeweken.
2. De Klachtencommissie beslist bij meerderheid van stemmen.
3. De Klachtencommissie dient haar uitspraak deugdelijk te motiveren.
4. De Klachtencommissie doet haar uitspraak binnen een week na datum van de uitspraak toekomen aan de klager, de aangeklaagde en de directeur en de voorzitter van het bestuur van SeeYou.
5. In spoedeisende gevallen doet de voorzitter van de Klachtencommissie een voorlopige uitspraak, waarna de klacht in de standaardprocedure bekeken wordt.

## Artikel 15: gevolgen van de uitspraak

1. De directeur en de voorzitter van het bestuur van SeeYou deelt de klager en de Klach tencommissie binnen een maand na ontvangst van het oordeel van de Klachtencom missie schriftelijk mede of hij naar aanleiding van dat oordeel maatregelen zal nemen en zo ja, welke dit zijn. Bij afwijking van deze termijn doet de directeur en de voorzitter van het bestuur van SeeYou daarvan met redenen omkleed mededeling aan de klager en de Klachtencommissie, onder vermelding van de termijn waarbinnen de directeur en de voorzitter van het bestuur van SeeYou hun standpunt aan hen kenbaar zal maken.
2. Afwijking van het advies of de aanbeveling van de Klachtencommissie over de te nemen maatregelen, dient door de directeur en de voorzitter van het bestuur van SeeYou deug delijk te worden gemotiveerd.
3. De klager behoudt in alle gevallen de mogelijkheid zich tevens te wenden tot een andere, daartoe geëigende instantie, zoals Arbeidsinspectie of burgerlijke, administratieve en/of strafrechter.

# 6. Verslaglegging

## Artikel 16: registratie

1. De Klachtencommissie draagt zorg voor registratie van de klachten die bij haar worden ingediend. Zij registreert ook de anonieme klachten.
2. Er wordt een dossier bijgehouden van de behandeling van de klacht. Het dossier bevat alle op de klacht betrekking hebbende stukken, waaronder de datum van binnenkomst, ontvangstbevestiging en afhandeling, de behandelaar van de klacht en de uitkomst van de afhandeling.
3. De registratie geschiedt zodanig dat de persoonlijke levenssfeer van de betrokkenen gewaarborgd is.
4. De registratie en de dossiers worden gedurende vijf jaar bewaard in het archief, tenzij klager eerder om vernietiging vraagt. De registraties zijn niet toegankelijk voor onbe voegden.
5. Meldingen – dit zijn klachten waarvan de klager uitsluitend registratie wenst en geen verdere actie – en klachten die gedurende de behandeling zijn ingetrokken, worden ook geregistreerd.

## Artikel 17: jaarverslag

1. De Klachtencommissie stelt jaarlijks op basis van de registratie een verslag op waarin zij rapport uitbrengt aan SeeYou van de werkzaamheden die zij in het kader van de behandeling van klachten in het daaraan voorafgaande kalenderjaar heeft verricht, tenzij de Klachtencommissie geen klachten heeft behandeld. De gegevens zijn geanoni miseerd en het verslag is openbaar.

# 7. Slotbepalingen

## Artikel 18: kosten

1. Voor de procedure van de behandeling van een klacht door de Klachtencommissie wor den geen kosten in rekening gebracht bij klager en aangeklaagde.
2. Bij kennelijke gegrondverklaring van de klacht door de Klachtencommissie kan de klager restitutie ontvangen van sommige in het kader van de klachtbehandeling door hem ge maakte kosten. Dit kunnen reiskosten en kopieën of verzendkosten van stukken zijn.
3. De kosten voor het inroepen van een getuige, of een vertegenwoordiger, of iemand die je bijstaat komen voor rekening van degene die ze inroept.
4. Om voor vergoeding in aanmerking te komen, richt de klager een gemotiveerd verzoek aan de Klachtencommissie.

## Artikel 19: faciliteiten voor de klachtencommissie

1. De directeur van Prisma draagt zorg voor de nodige faciliteiten en middelen ten behoeve van het goed functioneren van de Klachtencommissie.
2. De directeur van Prisma benoemt een Ambtelijk secretaris. De Ambtelijk secretaris geeft administratieve ondersteuning aan de Klachtencommissie. Zo draagt hij of zij zorg voor de tijdige aankondiging van vergaderingen, de verspreiding van stukken onder com missieleden, klager en aangeklaagde, de in artikel 16 genoemde registratie en het in arti kel 17 vermelde jaarverslag.
3. De leden van de  Klachtencommissie ontvangen van de directeur van Prisma een onkos tenvergoeding.

## Artikel 20: bevoegdheid tot wijzigen

1. De Klachtencommissie is als adviescommissie een onderdeel van Prisma. Alleen de directeur, in overleg met het bestuur van Prisma, is bevoegd deze klachtenregeling te wijzigen. Dit doet zij na de Klachtencommissie gehoord te hebben.
2. Als er in dit reglement niet voorzien is in een situatie, moet de Klachtencommissie dit voorleggen aan de directeur van Prisma, dat vervolgens de bevoegdheid heeft om deze leemte in te vullen op door haar gewenste wijze.
3. De Klachtencommissie is bevoegd om zelf een huishoudelijk reglement op te stellen.

## Artikel 21: bekendmaking

1. De directeur van SeeYou draagt er zorg voor dat het bestaan van het klachtenreglement op passende wijze wordt bekendgemaakt, zowel intern als extern.
2. De klachtenregeling is te vinden op de website van SeeYou.

*Deze versie van de klachtenregeling treedt in werking op 1 juli 2021.*