



# Regionale klachtenregeling

inzake de dienstverlening van

Steunpunt Vluchtelingen De Bilt,  
Vluchtelingenwerkgroep Utrechtse Heuvelrug  
Vluchtelingen Werkgroep Wijk bij Duurstede  
Vluchtelingenwerk-Samenspraak Bunnik

vastgesteld oktober 2015



## Inhoudsopgave

<b><i>Inleiding</i></b>	<i>pag. 3</i>
<b><i>Algemeen</i></b>	<i>pag. 3</i>
artikel 1: doelstellingen	
artikel 2: definities	
artikel 3: geheimhouding	
<b><i>Klachtenbemiddeling</i></b>	<i>pag. 4</i>
artikel 4: klachtenbemiddeling	
<b><i>Vertrouwenspersoon</i></b>	<i>pag. 5</i>
artikel 5: vertrouwenspersoon	
<b><i>Regionale klachtencommissie</i></b>	<i>pag. 6</i>
artikel 6: samenstelling en totstandkoming	
artikel 7: wraking en verschoning	
artikel 8: zonder last en ruggespraak	
artikel 9: einde lidmaatschap	
artikel 10: taken	
artikel 11: bevoegdheden	
<b><i>De klacht</i></b>	<i>pag. 7</i>
artikel 12: de indiening	
artikel 13: ontvankelijkheid	
<b><i>De procedure</i></b>	<i>pag. 8</i>
artikel 14: behandeling van de klacht	
<b><i>De uitspraak</i></b>	<i>pag. 8</i>
artikel 15: uitspraak	
artikel 16: gevolgen van de uitspraak	
<b><i>Verslaglegging</i></b>	<i>pag.9</i>
artikel 17: registratie	
artikel 18: jaarverslag	
<b><i>Slotbepalingen</i></b>	<i>pag. 9</i>
artikel 19: kosten	
artikel 20: faciliteiten voor de klachtencommissie	
artikel 21: bevoegdheid tot wijzigen	
artikel 22: bekendmaking	



## Inleiding

Deze klachtenregeling is opgesteld door het Regionale Samenwerkingsverband van Steunpunt Vluchtelingen de Bilt, Vluchtelingenwerkgroep Utrechtse Heuvelrug, Vluchtelingen Werkgroep Wijk bij Duurstede en Vluchtelingenwerk-Samenspraak Bunnik. De Klachtenregeling is bestemd voor cliënten (en hun vertegenwoordigers) van de organisaties van het Samenwerkingsverband, en ook voor instanties die daarmee te maken hebben.

Het is de bedoeling om hiermee een duidelijk kader te scheppen, waar de genoemde cliënten en instanties terecht kunnen als zij een klacht hebben over de dienstverlening van het betreffende Steunpunt of Vluchtelingenwerkgroep, en hoe er met deze klacht zal worden omgegaan..

Deze klachtenregeling heeft een gefaseerde opbouw. Dat wil zeggen dat in eerste instantie de klager de klacht bespreekt met de persoon/personen op wie zijn klacht betrekking heeft en/of met de coördinator van het Steunpunt/de Vluchtelingenwerkgroep. Als dit niet tot een oplossing leidt, is er ook de mogelijkheid om een beroep te doen op een regionale (onafhankelijke) klachtenbemiddelaar. Indien het gaat om vragen of ervaringen van vertrouwelijke aard, bijvoorbeeld in het geval van ongewenst gedrag van een medewerker, kan dit worden voorgelegd aan een regionale (onafhankelijke) vertrouwenspersoon.

Maar als al deze wegen uiteindelijk niet tot een bevredigende oplossing leiden, of als de klager deze wegen om bepaalde redenen niet wil bewandelen, bestaat er de mogelijkheid om de klacht te laten behandelen door een regionale klachtencommissie. In deze regeling wordt uitgelegd hoe de verschillende procedures verlopen, via de klachtenbemiddelaar, eventueel de vertrouwenspersoon en de regionale klachtencommissie.

## Algemeen

### **Artikel 1: doelstellingen**

De doelstellingen van deze regeling zijn:

1. Het bieden van de mogelijkheid om tot een duidelijke, objectieve en zorgvuldige behandeling van een klacht te komen.
2. Het herstellen van de vertrouwensrelatie tussen het Steunpunt/de Vluchtelingenwerkgroep en de klager.
3. De verbetering van de kwaliteit van het functioneren van het Steunpunt/de Vluchtelingenwerkgroep.

### **Artikel 2: definities**

In dit reglement wordt verstaan onder:

1. *Regionaal Samenwerkingsverband*: het in 2009 opgerichte samenwerkingsverband van de volgende stichtingen: Steunpunt Vluchtelingen de Bilt, Vluchtelingenwerkgroep Utrechtse Heuvelrug, Vluchtelingen Werkgroep Wijk bij Duurstede en Vluchtelingenwerk-Samenspraak Bunnik.
2. *Het Steunpunt/de Vluchtelingenwerkgroep*: een van de vier vernoemde stichtingen, waarover de klacht handelt.
3. *Klager*: persoon of instantie die gebruik maakt of heeft gemaakt van de dienstverlening van of anderszins contact heeft gehad met het Steunpunt/de Vluchtelingenwerkgroep. Als klager kan ook een wettelijk vertegenwoordiger, gemachtigde of nabestaande optreden (eigen medewerkers kunnen geen gebruik maken van deze klachtenregeling).
4. *Klacht*: elke uiting van ongenoegen van een klager over het functioneren van (een medewerker van) het Steunpunt/de Vluchtelingenwerkgroep, 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.
5. *Betrokkene of betrokken medewerker*: iedere medewerker of lid van het Steunpunt/de Vluchtelingenwerkgroep over wie/waarover een klacht is ingediend.
6. *Klachtenbemiddeling*: interventie door de regionale klachtenbemiddelaar, gericht op het oplossen van het probleem dat de oorzaak is van het ongenoegen van de klager. Deze procedure gaat vooraf aan de behandeling van de klacht door de Regionale Klachtencommissie.
7. *Klachtbehandeling*: de procedure waarin de Regionale Klachtencommissie uiteindelijk tot een uitspraak komt over de gegrondheid van de klacht, al dan niet gepaard gaand met aanbeveling(en).

**Regionale Klachtenregeling inzake de dienstverlening van Steunpunt Vluchtelingen De Bilt, Vluchtelingenwerkgroep Utrechtse Heuvelrug, Vluchtelingen Werkgroep Wijk bij Duurstede en Vluchtelingenwerk-Samenspraak Bunnik, vastgesteld oktober 2015**



8. *Regionale Klachtenbemiddelaar*: de functionaris die in het kader van deze klachtenregeling is aangesteld voor klachtenbemiddeling.
9. *Regionale Vertrouwenspersoon*: de onafhankelijke functionaris(sen) die in het kader van deze klachtenregeling is (zijn) aangesteld en bij wie men terecht kan bij vragen of klachten over seksueel grensoverschrijdend gedrag. De vertrouwenspersoon is geen klachtenbemiddelaar en behartigt alleen de belangen van de klager.
10. *Regionale Klachtencommissie*: commissie die is ingesteld in het kader van deze klachtenregeling voor het werkgebied van het Regionaal Samenwerkingsverband.
11. *Bestuur*: het betreffende bestuur van het Steunpunt/de Vluchtelingenwerkgroep.
12. *Een Medewerker*: een persoon die (als vrijwilliger, stagiaire of anderszins) werkzaam is voor het Steunpunt/de Vluchtelingenwerkgroep.
13. *Coördinator*: de door het Bestuur van het Steunpunt/de Vluchtelingenwerkgroep aangestelde persoon die belast is met de algehele leiding van de organisatie en operationeel en functioneel leiding geeft aan alle vrijwillige medewerkers en stagiaires.

### **Artikel 3: geheimhouding**

1. Leden van de Klachtencommissie zijn geheimhouding verschuldigd over al datgene wat hen uit hoofde van de uitoefening van hun functie ter kennis is gekomen.

## **Klachtenbemiddeling**

### **Artikel 4: klachtenbemiddeling.**

1. Als bespreking van de klacht met de betrokken medewerker en/of de coördinator niet tot het gewenste resultaat leidt, bestaat de mogelijkheid voor de klager om eerst te proberen het ongenoegen te laten wegnemen met behulp van bemiddeling door de onafhankelijke regionale klachtenbemiddelaar, die door de vier besturen van het samenwerkingsverband is aangesteld
2. De klager kan de klacht mondeling dan wel schriftelijk voorleggen aan de klachtenbemiddelaar van het Regionaal Samenwerkingsverband.
3. De klachtenbemiddelaar hoort de standpunten en opvattingen van beide partijen op een door hem/haar zelf te bepalen wijze (telefonisch, mondeling of schriftelijk). Hierna zal hij/zij trachten een (of meerdere) gesprek(ken) te arrangeren, zodat partijen hun standpunten onderling kunnen uiteenzetten en onder leiding van de bemiddelaar tot een oplossing kunnen proberen te komen. Dit kan voldoende zijn om het ongenoegen weg te nemen.
4. De klachtenbemiddelaar dient zijn werkzaamheden binnen vier weken na het indienen van de klacht af te ronden. Na afronding stelt de bemiddelaar een conceptrapportage op van de resultaten van de bemiddeling. Dit concept wordt aan beide partijen voorgelegd met de vraag hierop commentaar te geven. Aan de hand van dit commentaar stelt de bemiddelaar binnen uiterlijk zes weken na het indienen van de klacht een definitief rapport op. Dit rapport wordt ter beschikking gesteld aan beide partijen en desgevraagd ook aan de Regionale Klachtencommissie, als deze de klacht vervolgens alsnog in behandeling neemt. Indien van de genoemde termijnen wordt afgeweken, worden de betrokken partijen hiervan in kennis gesteld, onder motivering van de redenen hiervoor.
5. Indien de klager niet tevreden is met de resultaten van de bemiddeling, kan hij/zij de klacht voorleggen aan de Regionale Klachtencommissie.
6. De klager kan zich te allen tijde ook rechtstreeks tot de Regionale Klachtencommissie wenden. Als de Regionale Klachtencommissie meent dat er nog bemiddeld kan worden, dan kan zij vragen of de klager hiertoe bereid is. De klager is degene die hierover beslist.
7. Daarnaast behoudt de klager in alle gevallen de mogelijkheid zich tevens te wenden tot een andere, daartoe geëigende instantie, zoals burgerlijke, administratieve en/of strafrechter. Gelijktijdige behandeling van een klacht door de regionale klachtencommissie en andere instanties is echter niet mogelijk. Indien een



klacht gelijktijdig bij verschillende instanties wordt ingediend, moet, zo mogelijk in overleg, bekeken worden welke instantie het meest geëigend is c.q. de klacht als eerste gaat behandelen.

8. De klachtenbemiddelaar stelt een jaarlijkse rapportage op voor de vier besturen, in samenwerking met de Regionale Klachtencommissie. De rapportage bestaat uit een anonieme samenvatting van de (achtergronden van) de binnengekomen klachten en de wijze van bemiddeling c.q. afwikkeling. Ook indien in het betreffende jaar geen klachten zijn binnengekomen, wordt dit aan de vier besturen gerapporteerd.

## Vertrouwenspersoon

### **Artikel 5: Vertrouwenspersoon**

1. Men kan zich wenden tot een externe onafhankelijke vertrouwenspersoon met vragen en ervaringen van vertrouwelijke aard, die betrekking hebben op ongewenst gedrag van een medewerker van het Steunpunt/de Vluchtelingenwerkgroep. Het kan daarbij gaan om bijv. discriminatie, pesten, agressief en/of seksueel grensoverschrijdend gedrag.  
In de regio wordt gestreefd naar de aanstelling van een vrouwelijke en een mannelijke vertrouwenspersoon. Zij zijn geen lid van de klachtencommissie en uitsluitend verantwoording verschuldigd aan (een delegatie van) de vier besturen, waarbij de vertrouwelijkheid van informatie wordt gerespecteerd.
2. Vanwege de aard van de meldingen die bij de vertrouwenspersoon worden ingediend, is sprake van een andere werkwijze dan bij klachtenbemiddeling. De vertrouwenspersoon staat per definitie altijd aan de kant van de melder en zal dus niet als bemiddelaar optreden. Taken van de vertrouwenspersoon zijn onder andere: het zorgdragen voor een snelle, eerste opvang van de melder, het bespreken van de melding, en het samen zoeken naar een oplossing. De vertrouwenspersoon heeft geheimhoudingsplicht. Dit betekent dat alleen met uitdrukkelijke toestemming van de melder informatie aan anderen gegeven wordt. Er is één uitzondering: wanneer er mogelijk sprake is van strafbare feiten heeft de vertrouwenspersoon de plicht dit te melden bij het bestuur van het Steunpunt/de vluchtelingenwerkgroep en doet het bestuur aangifte namens de organisatie, tenzij slachtoffer dan wel ouders zelf aangifte doen. In dat geval kan de vertrouwenspersoon hierbij ondersteuning bieden.
3. Indien mogelijk zoekt de vertrouwenspersoon in eerste instantie naar een informele oplossing, waarbij eventueel een bemiddelaar (bijvoorbeeld de coördinator of de regionale klachtenbemiddelaar) wordt ingeschakeld.
4. Wanneer een informele oplossing echter niet tot het gewenste resultaat leidt (of niet tot de mogelijkheden behoort), kan de melding veranderen in een klacht die formeel wordt afgehandeld door de Regionale Klachtencommissie. De vertrouwenspersoon kan de klager begeleiden door te helpen bij het op schrift stellen van de klacht, het bieden van ondersteuning bij het indienen en bespreken van de klacht bij de Regionale Klachtencommissie en bij het bieden van nazorg.
5. Indien er sprake is van (een vermoeden van) een strafbaar feit, kan de vertrouwenspersoon de klager ook begeleiden bij het doen van aangifte bij de politie.
6. Vanwege de aard van de activiteiten van de vertrouwenspersoon, is deze niet gebonden aan bepaalde termijnen bij het begeleiden van de klacht.
7. De vertrouwenspersoon stelt een jaarlijkse rapportage op voor de vier besturen, in samenwerking met de Regionale Klachtencommissie. De rapportage bestaat uit een anonieme samenvatting van de meldingen, achtergronden van de binnengekomen klachten en de wijze van afwikkeling. Ook indien in het betreffende jaar geen meldingen zijn binnengekomen, wordt dit aan de vier besturen gerapporteerd. Daarnaast kan de vertrouwenspersoon gevraagd en ongevraagd de besturen adviseren op het gebied van preventie en bestrijding van ongewenst gedrag.



## Regionale klachtencommissie

### **artikel 6: samenstelling en totstandkoming**

1. De Regionale Klachtencommissie bestaat uit minimaal drie personen.
2. De samenstelling is als volgt:
  - a. Een onafhankelijk voorzitter die niet werkzaam is of is geweest bij of namens het Steunpunt/de Vluchtelingenwerkgroep.
  - b. Een lid namens één der organisaties van het Regionaal Samenwerkingsverband, niet zijnde een bestuurslid of een coördinator van die organisaties.
  - c. Een lid dat niet werkzaam is of is geweest bij of namens het Steunpunt/de Vluchtelingenwerkgroep. Dit lid is tevens plaatsvervangend voorzitter.
3. De leden worden aangetrokken door het Regionaal Samenwerkingsverband, en benoemd via een gemeenschappelijk besluit van de vier besturen die bij het Regionaal Samenwerkingsverband zijn aangesloten.
4. De leden van de Regionale Klachtencommissie worden voor een periode van vier jaar benoemd, hierna zijn zij één keer voor vier jaar herbenoembaar.
5. Voor de leden genoemd onder lid 2a en 2c wordt één plaatsvervanger benoemd. Voor het lid genoemd onder lid 2b wordt één plaatsvervanger benoemd uit één der andere organisatie van het Regionaal Samenwerkingsverband. Dit lid treedt op bij afwezigheid van het lid genoemd onder 2b, en/of indien het lid genoemd onder 2b betrokken is bij de organisatie waar de betreffende klacht betrekking op heeft.

### **artikel 7: wraking en verschoning**

1. De klager en/of betrokken medewerker kan bezwaar maken tegen de deelneming van een (of meer) lid/leden van de Regionale 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 Regionale 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 betrokken medewerker(s).
3. Een (of meer) lid/leden van de Regionale 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 beide overige leden van de Regionale Klachtencommissie, 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 door één der plaatsvervangers.

### **artikel 8: zonder last en ruggespraak**

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

### **artikel 9: einde lidmaatschap**

1. Het lidmaatschap van de Regionale Klachtencommissie eindigt door opzegging, overlijden of verstrijken van de termijnen van het commissielid, of doordat een commissielid in dienst treedt bij het Steunpunt/de Vluchtelingenwerkgroep (betaald, onbetaald, als stagiaire of anderszins); dit laatste geldt alleen voor de onafhankelijke leden van de Klachtencommissie.
2. Via een gemeenschappelijk besluit van de vier besturen kunnen leden uit hun functie worden ontheven wegens verwaarlozing van hun taak, schending van hun plicht tot geheimhouding of wegens andere redenen op grond waarvan handhaving als lid redelijkerwijs niet kan worden verwacht.

### **artikel 10: taken**

Regionale Klachtenregeling inzake de dienstverlening van Steunpunt Vluchtelingen De Bilt, Vluchtelingenwerkgroep Utrechtse Heuvelrug, Vluchtelingen Werkgroep Wijk bij Duurstede en Vluchtelingenwerk-Samenspraak Bunnik, vastgesteld oktober 2015



1. De Regionale Klachtencommissie doet onderzoek naar de inhoud van de klacht en hoort de partijen.
2. De Regionale Klachtencommissie doet uitspraak over de al dan niet (gedeeltelijke) gegrondheid van de klacht.
3. De Regionale Klachtencommissie kan aanbevelingen doen over te nemen maatregelen aan het betreffende bestuur van Het Steunpunt/de Vluchtelingenwerkgroep. Zij kan (structurele) tekortkomingen signaleren in de dienstverlening of de organisatie van het Steunpunt/de Vluchtelingenwerkgroep..
4. De Regionale Klachtencommissie draagt zorg voor een goede registratie van de ingediende klachten en een jaarlijkse rapportage.

#### **artikel 11: bevoegdheden**

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

1. Het oproepen en horen van klager en betrokken medewerker(s) en andere personen die direct bij de ingediende klacht zijn betrokken.
2. Het inwinnen van informatie en het inzien van stukken, na toestemming van de klager en betrokken medewerker(s) en met inachtneming van wettelijke bepalingen.
3. De Regionale Klachtencommissie kan tot de conclusie komen, dat zij ter zake van een ingediende klacht niet tot behandeling bevoegd is. In dat geval zal de Regionale Klachtencommissie eventueel verwijzen naar een instantie die – naar haar oordeel – wel ter zake bevoegd is.
4. Indien de klager in het gelijk is gesteld, kan de Klachtencommissie aan de klager een vergoeding toekennen van sommige in het kader van de klachtbehandeling door hem gemaakte kosten, zoals vermeld in artikel 19, lid 2. Hieronder is niet begrepen een schadeloosstelling en/of advocaatkosten.

## **De klacht**

#### **artikel 12: de indiening**

1. De klacht wordt schriftelijk ingediend bij de Regionale Klachtencommissie. In de klacht dient tenminste vermeld te worden:
  - 1.1. De naam van de klager.
  - 1.2. Eventueel de naam van diens wettelijk vertegenwoordiger, gemachtigde of nabestaande.
  - 1.3. De naam van de betrokken medewerker(s).
  - 1.4. De reden van de klacht.
  - 1.5. De datum c.q. 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 bijvoorbeeld worden verleend door de ambtelijk secretaris, de klachtenbemiddelaar of waar van toepassing de vertrouwenspersoon.
3. Zowel klager als betrokken medewerker(s) hebben het recht om zich te laten bijstaan.

#### **artikel 13: ontvankelijkheid**

1. De klager is in zijn klacht ontvankelijk als deze betrekking heeft op gebeurtenissen die hebben plaatsgevonden na inwerkingtreding van deze klachtenregeling en die niet langer dan één jaar voor de datum van ontvangst van de klacht bij de Regionale Klachtencommissie hebben plaatsgevonden.
2. De klager is ook in zijn klacht ontvankelijk als de aangeklaagde persoon niet meer werkzaam is bij of namens het Steunpunt/de Vluchtelingenwerkgroep.
3. 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.
4. De klager is in zijn klacht niet-ontvankelijk als er over deze klacht al eerder uitspraak is gedaan door de Regionale Klachtencommissie, tenzij zich nieuwe feiten hebben voorgedaan.
5. De Klachtencommissie kan besluiten niet tot behandeling van de klacht over te gaan, indien sprake is van een situatie zoals vermeld in artikel 4, lid 7.

**Regionale Klachtenregeling inzake de dienstverlening van Steunpunt Vluchtelingen De Bilt, Vluchtelingenwerkgroep Utrechtse Heuvelrug, Vluchtelingen Werkgroep Wijk bij Duurstede en Vluchtelingenwerk-Samenspraak Bunnik, vastgesteld oktober 2015**



## De procedure

### **artikel 14: behandeling van de klacht**

1. De Regionale Klachtencommissie zendt binnen één week een ontvangstbevestiging van de klacht aan de klager. In deze ontvangstbevestiging wordt de klager over de procedure geïnformeerd alsmede over het tijdstip van in behandeling nemen.
2. Indien nog geen bemiddeling heeft plaatsgevonden, kan de voorzitter van de klachtencommissie contact opnemen met de klager en voorstellen om alsnog bemiddeling door de regionale bemiddelaar te laten plaatsvinden. De klager hoeft bemiddeling niet te accepteren. Indien klager bemiddeling accepteert, wordt behandeling van de klacht door de klachtencommissie opgeschort. De klager wordt hierover geïnformeerd. Vervolgens treedt de procedure uit artikel 4, lid 3 en 4 in werking.
3. Indien een klacht naar het oordeel van de Regionale Klachtencommissie onvoldoende informatie bevat, stelt zij de klager in de gelegenheid binnen twee weken alsnog aanvullende informatie te verschaffen.
4. De Regionale Klachtencommissie draagt er zorg voor dat de betrokken medewerker(s) binnen één week 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 behandeling van de klacht vindt plaats door de voltallige Regionale Klachtencommissie, zijnde de drie leden of hun plaatsvervanger(s).
6. De klachtencommissie stelt een onderzoek in naar de klacht door de benodigde stukken/informatie op te vragen bij betrokken partijen.
7. Verder worden de klager en de betrokken medewerker(s) gehoord door de klachtencommissie. Daarbij worden zij in de gelegenheid gesteld een mondelinge en/of schriftelijke toelichting op de klacht te geven. Indien de commissie dat nodig oordeelt, worden partijen afzonderlijk gehoord. De Regionale Klachtencommissie mag hieruit voortkomende informatie slechts bij haar oordeel betrekken, indien de wederpartij gelegenheid heeft gekregen daarop te reageren.
8. De Regionale 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.
9. De Regionale Klachtencommissie draagt er zorg voor dat beide partijen volledig en tijdig kennis kunnen nemen van alle ingebrachte stukken en verklaringen.
10. Partijen kunnen verzoeken om een schriftelijke behandeling van de klacht. De klachtencommissie beslist of dit verzoek kan worden ingewilligd.
11. Als de Regionale Klachtencommissie van oordeel is dat zij genoeg gegevens heeft over de klacht, kan zij tot een uitspraak komen en eventuele aanbevelingen formuleren.
12. De zittingen van de Regionale Klachtencommissie zijn niet openbaar.

## de uitspraak

### **artikel 15: uitspraak**

1. De Regionale Klachtencommissie doet bij voorkeur binnen vier weken na ontvangst van de (aanvullende)klacht uitspraak over de al dan niet (gedeeltelijke) gegrondheid ervan en doet eventueel aanbevelingen over te nemen maatregelen. doch uiterlijk binnen zes weken. Indien van deze maximale termijn van zes weken wordt afgeweken, stelt de voorzitter van de klachtencommissie betrokken partijen hiervan in kennis, onder motivering van de redenen hiervoor.
2. De Regionale Klachtencommissie beslist bij meerderheid van stemmen.
3. De Regionale Klachtencommissie dient haar uitspraak en de eventuele aanbevelingen deugdelijk te motiveren. De aanbevelingen hebben de status van een zwaarwegend advies.
4. De Regionale Klachtencommissie doet haar uitspraak toekomen aan de klager, de betrokken medewerker(s) en het bestuur van het betreffende Steunpunt/Vluchtelingenwerkgroep.





5. In spoedeisende gevallen doet de voorzitter van de Regionale Klachtencommissie een voorlopige uitspraak, waarna de klacht in de standaardprocedure bekeken wordt.

#### **artikel 16: gevolgen van de uitspraak**

1. Het betreffende bestuur van het Steunpunt/de Vluchtelingenwerkgroep deelt de klager en de Regionale Klachtencommissie binnen een maand na ontvangst van het oordeel van de Regionale Klachtencommissie schriftelijk mede of hij naar aanleiding van dat oordeel maatregelen zal nemen en zo ja, welke dit zijn. Bij afwijking van deze termijn doet het betreffende bestuur daarvan met redenen omkleed mededeling aan de klager en de Regionale Klachtencommissie, onder vermelding van de termijn waarbinnen het bestuur zijn standpunt aan hen kenbaar zal maken.
2. Afwijking van de aanbevelingen van de Regionale Klachtencommissie over te nemen maatregelen, dient door het bestuur van Het Steunpunt/de Vluchtelingenwerkgroep deugdelijk te worden gemotiveerd.
3. Beroep tegen de uitspraak van de Regionale Klachtencommissie is niet mogelijk. Wel behoudt de klager uiteraard in alle gevallen de mogelijkheid zich na de uitspraak van de commissie te wenden tot een andere, daartoe geëigende instantie, zoals burgerlijke, administratieve en/of strafrechter.

## **Verslaglegging**

#### **artikel 17: registratie**

1. De Regionale 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.
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 van de Regionale Klachtencommissie, tenzij klager eerder om vernietiging vraagt. De registraties zijn niet toegankelijk voor onbevoegden.
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 18: jaarverslag klachtenbemiddelaar, vertrouwenspersoon, regionale klachtencommissie.**

1. De regionale klachtenbemiddelaar, de vertrouwenspersoon en de Regionale Klachtencommissie stellen jaarlijks een geanonimiseerd verslag op van de werkzaamheden die zij in het kader van de bemiddeling, respectievelijk begeleiding of behandeling van klachten in het daaraan voorafgaande kalenderjaar hebben verricht. Als bij een van hen geen klachten kenbaar zijn gemaakt, doen zij ook hiervan mededeling. Deze verslagen zijn openbaar, en zullen worden besproken in het Regionaal Samenwerkingsverband.
2. Het Regionaal Samenwerkingsverband draagt zorg voor verdere verspreiding van de verslagen.

## **Slotbepalingen**

#### **artikel 19: kosten**

1. Voor de procedure van de behandeling van een klacht door de Regionale Klachtencommissie worden geen kosten in rekening gebracht bij klager en betrokken medewerker(s).
2. Bij gegrondverklaring van de klacht door de Regionale Klachtencommissie kan de klager restitutie ontvangen van sommige in het kader van de klachtbehandeling door hem gemaakte kosten. Dit kunnen reiskosten, kosten van kopieën en/of verzendkosten van stukken zijn.
3. De kosten voor het intropen van een getuige of een vertegenwoordiger komen voor rekening van degene die ze inroept.



4. Om voor vergoeding in aanmerking te komen, richt de klager een gemotiveerd verzoek aan de Regionale Klachtencommissie.

**artikel 20: faciliteiten voor de klachtencommissie**

1. De vier besturen van het Regiobaal Samenwerkingsverband dragen zorg voor de nodige faciliteiten, ruimte en middelen ten behoeve van het goed functioneren van de Regionale Klachtencommissie. De plaats van de hoorzitting wordt in onderling overleg bepaald door de voorzitter en de ambtelijk secretaris van de Klachtencommissie.
2. De vier besturen van het Regionaal Samenwerkingsverband benoemen bij gemeenschappelijk besluit een ambtelijk secretaris. De ambtelijk secretaris geeft administratieve ondersteuning aan de Regionale Klachtencommissie. Zo draagt hij of zij zorg voor de tijdige aankondiging van vergaderingen, de verspreiding van stukken onder commissieleden, klager en betrokken medewerker(s), de in artikel 17 genoemde registratie en de in artikel 18 vermelde jaarverslagen.
3. De leden van de Regionale Klachtencommissie, de klachtenbemiddelaar en de vertrouwenspersonen verrichten hun werkzaamheden om niet. Wel kunnen gemaakte onkosten in rekening worden gebracht op basis van een in het Regionaal Samenwerkingsverband te bepalen onkostenregeling.

**artikel 21: bevoegdheid tot wijzigen**

1. Deze regeling kan alleen gewijzigd worden bij gezamenlijk besluit van de vier besturen in het Regionaal Samenwerkingsverband. Dit besluit wordt genomen na de klachtenbemiddelaar, vertrouwenspersoon en de Regionale Klachtencommissie gehoord te hebben.
2. Als er in deze regeling niet voorzien is in een situatie, moet de Regionale Klachtencommissie dit voorleggen aan het bestuur van het betreffende Steunpunt/de Vluchtelingenwerkgroep en/of het Regionaal Samenwerkingsverband, dat vervolgens de bevoegdheid heeft om deze leemte in te vullen op door haar gewenste wijze.
3. De Regionale Klachtencommissie is bevoegd om zelf een huishoudelijk reglement op te stellen.

**artikel 22: bekendmaking**

1. Het Regionaal Samenwerkingsverband draagt er zorg voor dat het bestaan van de klachtenregeling op passende wijze wordt bekendgemaakt, zowel intern als extern.
2. Het Regionaal Samenwerkingsverband draagt er zorg voor dat de regeling verkrijgbaar is voor degenen die erom verzoeken.