

1. Algemeen

Daar waar mensen werken, worden fouten gemaakt: afspraken worden niet nagekomen, er is onenigheid over de interpretatie van afspraken etc.

Er zijn tal van mogelijkheden en situaties, waarin een persoon zich benadeeld voelt en vervolgens gaat klagen. Niet altijd wordt (het hebben van) een klacht gehonoreerd:

- soms kan een klacht niet gedeponereerd worden;
- een klacht kan blijven liggen;
- er wordt niets gedaan aan de oorzaak van de klacht;
- een klacht wordt niet erkend.

Een formele klachtenregeling zorgt ervoor dat het inzichtelijk wordt, welke klachten op welk moment formeel ingediend kunnen worden bij de Klachtencommissie voor Vrijwilligers van MOOI.

Een klachtenregeling heeft tot doel om de gewraakte handelwijze van personen en organen van een instelling te toetsen aan de gemaakte afspraken binnen die instelling. Deze afspraken dienen een concretisering te zijn van de wijze, waarop aan de doelstelling gewerkt wordt.

De afspraken mogen niet in strijd zijn met

- de doelstelling
- de overeengekomen arbeidsvoorwaarden, zoals neergelegd in de CAO Welzijn
- het binnen MOOI overeengekomen vrijwilligersbeleid en de daarvan afgeleide regelgeving voor vrijwillig medewerkers
- de wet.

2. Definitie van een klacht

"Elk tot uitdrukking gebracht gevoel van onvrede of gegriefdheid dat een aanklager heeft over gedrag (of een nagelaten handeling) van een andere, binnen de stichting (vrijwillig) werkende, persoon (beklaagde), en/of wanneer de aanklager van mening is, dat hij/zij

- op een niet billijke manier is behandeld;
- van mening is dat een door een in MOOI-verband werkzaam persoon of orgaan genomen maatregel of veroorzaakte toestand in strijd is met een bepaling in een wet, de voor MOOI vrijwillig medewerkers geldende regelgeving, een gewoonte of een gebruik".

3. Soorten van klachten

Een klacht, die voor behandeling in aanmerking komt, dient te gaan over de handelingen van personen of over de handelingen van organen van MOOI.

Het gaat in dit kader om de klacht van een/meerdere vrijwillig medewerkende(n) over òf een personeelslid, in dienst zijnde van MOOI, òf een ander vrijwillig medewerkende werkzaam binnen MOOI. Het kan ook gaan om een klacht van een/meerdere vrijwillig medewerkende(n) over een orgaan van MOOI.

4. Proces voorafgaand aan het indienen van een formele klacht

Wanneer iemand een formele klacht wil indienen, dan is daar normaliter een proces aan vooraf gegaan. Vaak zal met betrokkenen over het ongenoegen of de mogelijk in te dienen klacht gesproken zijn.

Zoveel mogelijk zal geprobeerd moeten worden de klacht door overleg tussen de partijen tot een oplossing te brengen. Wanneer deze gesprekken geen bevredigend resultaat opleveren, dan zal de klager moeten nagaan of de klacht voldoende ernstig is om een formele klacht in te dienen.

Er is in de procedure een onderscheid te maken tussen een:

- klacht met betrekking tot (het werk van) een andere vrijwillig medewerkende;
- klacht met betrekking tot (het werk van) de uitvoerende beroepskracht;
- klacht met betrekking tot (het werk van) de teammanager.
- klacht met betrekking tot (het werk van) een MOOI-orgaan.

Wanneer er sprake is van ongenoegen/ klachten dan is de gang van zaken, voorafgaand aan het indienen van een formele klacht, als volgt:

1. Probeer eerst door onderling(e) overleg/ gesprekken tussen betrokken partijen tot een oplossing te komen

Lukt dat niet dan is de volgende stap:

- 2a. Klachten met betrekking tot (het werk van) andere vrijwilligers en vrijwilligersorganen, worden vervolgens besproken met/ behandeld door de voor deze vrijwilligers en vrijwilligersorganen verantwoordelijke coördinator en/of beroepskracht.
- 2b. Klachten over een uitvoerende beroepskracht en klachten over een MOOI- orgaan, opererend binnen een van de teams/werkgebieden, worden vervolgens besproken met en behandeld door de teammanager van het betrokken team/werkgebied.
- 2c. Klachten over een teammanager, de projectmanager of andere leidinggevende functionarissen van MOOI en over de centrale MOOI -organen, worden vervolgens besproken met en behandeld door de directeur.

5. Ontvankelijkheid

Een formele klacht wordt door de klachtencommissie in behandeling genomen indien is voldaan aan de volgende voorwaarden:

- het ongenoegen of de mogelijk in te dienen klacht moet voldoende in behandeling zijn geweest op de wijze zoals beschreven in artikel 4 "Proces voorafgaand aan het indienen van een formele klacht";
- De vrijwillig medewerkende(n) moet direct betrokken en belanghebbend zijn bij de klacht.

6. Waar wordt een formele klacht van een vrijwilliger ingediend: de klachtenprocedure

- a. Voor een klachtenprocedure gelden bepaalde regels, met name: waarborgen voorafhandeling, kostencalculaties, termijnen van invoering en zelfs de privacy c.q. bescherming tegen reacties/sancties. De route van een ingeleverd klachtformulier kent daarom een aantal stations, die controle over de bovengenoemde punten mogelijk maken.
- b. Het klachtenformulier wordt in een gesloten enveloppe ingeleverd/gestuurd aan de Klachtencommissie voor Vrijwilligers, bestaande uit een lid van de Vrijwilligersraad en twee onafhankelijke functionarissen met affiniteit voor de belangen van personeel en vrijwilligers. De klacht wordt geregistreerd op het Centraal Bureau van MOOI.
- c. Binnen één week na ontvangst van de schriftelijke klacht zal de Klachtencommissie aan de klager(s) berichten of de klacht ontvankelijk wordt verklaard.
- d. De Klachtencommissie heeft tot taak duidelijkheid te verstrekken over de achtergronden en de aard van de klacht. Hiertoe hoort de commissie de partijen en brengt na vier weken na aanvaarding van de opdracht een schriftelijk advies aan de directeur uit. Van dit advies zal een kopie aan beide partijen worden gezonden. Indien de Klachtencommissie van mening is, dat de termijn van vier weken niet voldoende is voor het onderzoeken van de achtergronden, dan kan de commissie, in overleg met partijen, de termijn waarbinnen het advies geleverd moet worden met een termijn van maximaal 4 weken verlengen.
- e. De directeur zal na ontvangst van het advies binnen twee weken een besluit nemen over de klacht. Wordt de klacht terecht geacht dan neemt de directeur een besluit tot:
 - de te nemen maatregelen en/of
 - bemiddeling

ad.1. De directeur draagt er zorg voor, dat de te nemen maatregelen ten uitvoer worden gebracht.

ad.2. De directeur geeft opdracht om te bemiddelen tussen de partijen. De vraag wie de bemiddelingspoging onderneemt is afhankelijk van de betrokken partijen.

Per keer zal de directeur bezien wie de juiste persoon is om te bemiddelen, waarbij ook gezocht kan worden naar een persoon buiten de stichting.

De motieven die leiden tot de aanwijzing van de bemiddelaar, maakt de directeur schriftelijk bekend.

De bemiddelaar heeft tot taak te bemiddelen tussen partijen, waarbij hij/zij gebonden wordt aan een vooraf in overleg met beide partijen vast te stellen termijn.

De bemiddelaar is bevoegd om met een ieder, die hij/zij belangrijk acht om de bemiddelingspoging te doen slagen, gesprekken te voeren en geheimhouding op te leggen. Verder heeft de bemiddelaar toegang tot informatiebronnen van de stichting en hij kan een beroep doen op administratieve ondersteuning van bureau medewerkers. De rapportage geschiedt schriftelijk aan de directeur en aan de betrokken partijen.

De directeur zorgt vervolgens voor het schriftelijk en zonodig ook mondeling informeren van betrokken partijen en het invoeren van het besluit (maatregel, richtlijn etc.) in de organisatie.

Bij de afwikkeling van klachten is verder het volgende van toepassing:

- a. Er wordt voor alle formele klachten een centrale registratie en een centraal dossier aangelegd. Dit centrale dossier kan als jurisprudentie worden geraadpleegd bij een eventueel volgend overeenkomstig geval.
- b. Door de afhandeling centraal te houden, kan tevens worden bijgehouden wat de mogelijke financiële consequenties van de behandeling en afhandeling van klachten zijn.
- c. Klachten moeten worden ondertekend, anonieme klachtenformulieren worden vernietigd. Klachten over personen blijven binnen de klachtencommissie, die in dit soort gevallen altijd een geheimhoudingsplicht heeft.
- d. Alle gebruikelijke wettelijke en rechtsregels zijn van toepassing, zeker omdat MOOI een complexe structuur kent door de combinatie van beroepskrachten en vrijwillig medewerkers.
- e. Post voor de klachtencommissie mag niet geopend worden door niet-geautoriseerde medewerkers (registratie).
- f. Het binnen MOOI geldende privacyreglement is ook van toepassing op deze klachtenprocedure.
- g. Is de directeur van mening, dat de klacht niet terecht is, dan wordt dit beargumenteerd bekend gemaakt aan beide partijen.

7. Controle door de Vrijwilligersraad

Jaarlijks wordt er over de ingediende formele klachten een verslag gemaakt door de vrijwilligersraad ter controle.

In dit verslag wordt zonder naam en toenaam vermeld:

- het aantal en soorten klachten;
- of al dan niet het advies van de Klachtencommissie is gevolgd;
- de soort uitspraken/regelingen, die geleid hebben tot aanvulling c.q. bijstelling van het beleid.