

Versie 1 juni 2024

**Klachtenregeling t.b.v. HULPVRAGERS van SchuldHulpMaatje**

**Klachtenregeling t.b.v. MEDEWERKERS SchuldHulpMaatje**

**WOORD VOORAF**

SchuldHulpMaatje helpt mensen hun financiële zaken weer op orde te krijgen. Het doel is om mensen te begeleiden naar een schuldenvrij leven. Begeleiding naar een gedragsverandering en financiële zelfredzaamheid staan hierbij centraal.

Bij het verlenen van goede begeleiding past ook een goede omgang met klachten. Het kan immers voorkomen dat u ergens niet tevreden over bent. U kunt bijvoorbeeld een klacht hebben over de organisatie, of de bejegening door een medewerker wat in de meeste gevallen een vrijwilliger zal zijn. Hiervoor willen wij onze hulpvragers een veilige omgeving bieden. Een gesprek met de betrokken medewerker helpt onvrede meestal snel de wereld uit en heeft in principe altijd de voorkeur, daarnaast kan men ook altijd bij de vertrouwenspersoon terecht, maar soms is dat niet genoeg. Zie [www.schuldhulpmaatje.nl/klachtenregeling](http://www.schuldhulpmaatje.nl/klachtenregeling). NB. gegevens van lokale vertrouwenspersonen vind je onder organisatiegegevens van de locatie uit je woonplaats.

Uiteraard hopen wij dat de begeleiding naar hulpvragers goed gaat, maar mocht er onverhoopt toch iets niet goed (zijn ge-)gaan dan wordt in deze Regeling aangegeven waar de hulpvrager met zijn klachten terecht kan en hoe hiermee wordt omgegaan.

Heeft u vragen over de mogelijkheden om een klacht in te dienen? Wilt u advies of ondersteuning? Neem dan contact met ons op.

Leiden, 1 mei 2024  
Het bestuur van de Landelijke Vereniging  
SchuldHulpMaatje Nederland

**WOORD VOORAF**

SchuldHulpMaatje helpt mensen hun financiële zaken weer op orde te krijgen. Ten behoeve van de hulp en begeleiding worden betaalde en onbetaalde medewerkers ingezet.

Voor de Vereniging SchuldHulpMaatje Nederland en de lokale, aangesloten stichtingen en verenigingen is het daarbij van belang dat de medewerkers op een correcte en professionele manier door de lokale vereniging of stichting en/of hun collega medewerkers, wat grotendeels vrijwilligers kunnen zijn, bejegend worden. Voor iedere medewerker geldt immers dat deze recht heeft op een sociaal veilige werkplek zodat hij zijn werk goed kan doen. Toch kan het voorkomen dat er iets in de uitvoering van werkzaamheden niet goed is gegaan, een medewerker zich niet begrepen of onheus bejegend voelt of dat de werkbelasting niet op orde is. Het is dan van belang dat de medewerker ergens met zijn klachten terecht kan, bijvoorbeeld bij de vertrouwenspersoon, maar soms is dat niet genoeg. Zie [www.schuldhulpmaatje.nl/klachtenregeling](http://www.schuldhulpmaatje.nl/klachtenregeling). NB. gegevens van lokale vertrouwenspersonen vind je onder organisatiegegevens van de locatie uit je woonplaats.

Deze klachtenregeling biedt medewerkers van de lokale stichtingen en verenigingen, maar ook die van het landelijk bureau, de mogelijkheid om een klacht behandeld te krijgen. De klacht moet vanzelfsprekend wel verband houden met de uitvoering van werkzaamheden.

Heeft u vragen over de mogelijkheden om een klacht in te dienen? Wilt u advies of ondersteuning? Neem dan contact met ons op.  
Leiden, 1 mei 2024

Het bestuur van de Landelijke Vereniging  
SchuldHulpMaatje Nederland

## TOELICHTING OP DEZE REGELING

Uitgangspunt van deze Regeling is dat lokale klachten lokaal behandeld worden met uitzondering van klachten die betrekking hebben op grensoverschrijdend gedrag of op het lokaal bestuur zelf. Daarom is in dit document een regeling voor de behandeling van klachten op lokaal en op landelijk niveau opgenomen. Regelingen die op elkaar afgestemd zijn.

Het staat een SHM vrij om – indien zij meerdere projecten heeft waarvoor ten behoeve van haar hulpvragers en/of medewerkers een klachtenregeling bestaat – aanvullingen op hetgeen in deze Regeling bepaald is om te nemen. Hierbij geldt als regel dat de aanvullende bepalingen niet in strijd mogen komen met hetgeen in deze Regeling voor een SHM bepaald is.

In deze Regeling zijn allereerst een aantal algemene bepalingen opgenomen. Vervolgens komt de rol van de lokale klachtenfunctionaris, de onafhankelijke vertrouwenspersoon en ten slotte de landelijke klachtencommissie aan de orde. De Regeling bevat zowel procedurele als inhoudelijke bepalingen.

Deze Regeling is vastgesteld door het bestuur van de Landelijke Vereniging SchuldHulpMaatje, na het informeren en consulteren van de leden.

## § 1. ALGEMENE BEPALINGEN

### Artikel 1. Begripsbepalingen

In deze Regeling wordt verstaan onder:

- **Ambtelijk secretaris:** degene die de klachtencommissie ondersteunt bij de behandeling van klachten.
- **Betrokkene:** degene op wie de klacht betrekking heeft. Dit is één van de medewerkers of bestuurders van SHM die betrokken was bij of verantwoordelijkheid draagt voor hetgeen de klager in zijn klacht aan de orde stelt.
- **Discriminatie:** het onrechtmatig onderscheid maken tussen mensen of groepen op basis van kenmerken (bijvoorbeeld: sekse, afkomst, huidskleur, leeftijd, geloof, geaardheid of politieke overtuiging).

## TOELICHTING OP DEZE REGELING

Uitgangspunt van deze Regeling is dat lokale klachten lokaal behandeld worden met uitzondering van klachten die betrekking hebben op grensoverschrijdend gedrag, het lokaal bestuur zelf of op klachten die (medewerkers van) het landelijk bureau betreffen. Daarom is in dit document een regeling voor de behandeling van klachten op lokaal en op landelijk niveau opgenomen. Regelingen die op elkaar afgestemd zijn.

Het staat een SHM vrij om – indien zij meerdere projecten heeft waarvoor ten behoeve van haar hulpvragers en/of medewerkers eenzelfde regeling bestaat – aanvullingen op hetgeen in deze Regeling bepaald is om te nemen. Hierbij geldt als regel dat de aanvullende bepalingen niet in strijd mogen (kunnen) komen met hetgeen in deze Regeling voor een SHM bepaald is.

In deze Regeling zijn allereerst een aantal algemene bepalingen opgenomen. Vervolgens komt de rol van de lokale klachtenfunctionaris, de onafhankelijke vertrouwenspersoon en ten slotte de landelijke klachtencommissie aan de orde. De Regeling bevat zowel procedurele als inhoudelijke bepalingen.

Deze Regeling is vastgesteld door het bestuur van de Landelijke Vereniging SchuldHulpMaatje, na het informeren en consulteren van de leden.

## § 1. ALGEMENE BEPALINGEN

### Artikel 1. Begripsbepalingen

In deze Regeling wordt verstaan onder:

- **Ambtelijk secretaris:** degene die de klachtencommissie ondersteunt bij de behandeling van klachten.
- **Betrokkene:** degene op wie de klacht betrekking heeft. Dit is één van de medewerkers of bestuurders van SHM of de Vereniging SHM die betrokken was bij of verantwoordelijkheid draagt voor hetgeen de klager in zijn klacht aan de orde stelt.
- **Discriminatie:** het onrechtmatig onderscheid maken tussen mensen of groepen op basis van kenmerken (bijvoorbeeld: sekse, afkomst, huidskleur, leeftijd, geloof, geaardheid of, politieke overtuiging).

- **Gemachtigde:** iemand die op basis van een schriftelijke machtiging bevoegd is namens de (ex)hulpvrager of nabestaande op te treden.
  - **Grensoverschrijdend gedrag:** gedrag van een medewerker of bestuurder van SHM dat ongewenst is, en verbaal, non-verbaal of fysiek van aard kan zijn en als doel of gevolg heeft dat de waardigheid van de persoon wordt aangetast, in het bijzonder wanneer een bedreigende, vijandige, beledigende, vernederende of kwetsende situatie wordt gecreëerd. Hieronder wordt in ieder geval doch niet uitsluitend begrepen: discriminatie, agressie, (seksueel) misbruik, geweld, bedreiging, belediging en/of pesten, dan wel financieel misbruik.
  - **Hij/zij:** waar “hij” staat in deze Regeling kan ook “zij” worden gelezen.
  - **Hulpvrager:** een natuurlijke persoon die gebruik maakt of heeft gemaakt van de (ondersteunende) diensten van SchuldHulpMaatje.
  - **Klacht:** elke uiting van onvrede over een handelen of nalaten door een medewerker van SchuldHulpMaatje of een persoon die voor SchuldHulpMaatje werkzaam is, met betrekking tot:
    - I. de (onvoldoende goede) dienstverlening of;
    - II. grensoverschrijdend gedrag, waaronder financieel misbruik;
  - **Klachtenfunctionaris:** de door SchuldHulpMaatje aangewezen persoon die klachten onderzoekt en de mogelijkheden beproeft om tot een oplossing van de klacht te komen.
  - **Klager:** de persoon die een klacht indient. Dit kan zijn: de hulpvrager, zijn vertegenwoordiger, zijn gemachtigde of zijn nabestaande.
  - **Klachtencommissie:** de door de Vereniging SHM ingestelde onafhankelijke en externe commissie die op landelijk niveau functioneert en Klachten van Klagers volgens deze Regeling behandelt.
  - **Medewerker:** een natuurlijk persoon die met SchuldHulpMaatje een arbeids- of een vrijwilligersovereenkomst heeft, dan wel op andere basis voor SchuldHulpMaatje werkzaam is.
  - **Pesten:** intimiderend gedrag met veelal een structureel karakter tegen iemand die zich niet of onvoldoende kan verdedigen, zoals roddelen, grapjes maken, negeren en vernederen.
  - **Regeling:** deze, door de Vereniging SHM ingestelde, klachtenregeling ten behoeve van hulpvragers.
  - **Seksueel misbruik:** iedere gedraging waarbij iemand onder dwang of in een relatie van afhankelijkheid seksuele handelingen moet verrichten, ofwel ondergaan, ofwel daarvan toeschouwer moet zijn, dan wel seksueel getinte
- **Grensoverschrijdend gedrag:** gedrag van een medewerker of bestuurder van SHM dat ongewenst is, en verbaal, non-verbaal of fysiek van aard kan zijn en als doel of gevolg heeft dat de waardigheid van de persoon wordt aangetast, in het bijzonder wanneer een bedreigende, vijandige, beledigende, vernederende of kwetsende situatie wordt gecreëerd. Hieronder wordt in ieder geval doch niet uitsluitend begrepen: discriminatie, agressie, (seksueel) misbruik, geweld, bedreiging, belediging en/of pesten.
  - **Hij/zij:** waar “hij” staat in deze Regeling kan ook “zij” worden gelezen.
  - **Klacht:** een uiting van onvrede die betrekking heeft of kan hebben op grensoverschrijdend gedrag van een medewerker of bestuurder.
  - **Klachtenfunctionaris:** de door SchuldHulpMaatje of Vereniging SchuldHulpMaatje Nederland aangewezen persoon die klachten onderzoekt en de mogelijkheden beproeft om tot een oplossing van de klacht te komen.
  - **Klager:** de persoon die een klacht indient. Dit kan zijn: de medewerker, zijn vertegenwoordiger, zijn gemachtigde of zijn nabestaande.
  - **Klachtencommissie:** de door de Vereniging SHM ingestelde onafhankelijke en externe commissie die op landelijk niveau functioneert en Klachten van Klagers volgens deze Regeling behandelt.
  - **Medewerker:** een natuurlijk persoon waarmee SchuldHulpMaatje een arbeids- of een vrijwilligersovereenkomst heeft, dan wel op andere basis voor SchuldHulpMaatje werkzaam is.
  - **Pesten:** intimiderend gedrag met veelal een structureel karakter tegen iemand die zich niet of onvoldoende kan verdedigen, zoals roddelen, grapjes maken, negeren of vernederen.
  - **Regeling:** deze, door de Vereniging SHM ingestelde, klachtenregeling ten behoeve van medewerkers.
  - **Seksueel misbruik:** iedere gedraging waarbij iemand onder dwang of in een relatie van afhankelijkheid seksuele handelingen moet verrichten, ofwel ondergaan, ofwel daarvan toeschouwer moet zijn, dan wel seksueel getinte toenaderingen of uitlatingen in welke vorm dan ook moet dulden. Onder dwang wordt onder meer begrepen: fysiek geweld of dreiging daarmee, psychische druk, intimidatie en/of chantage. Verder wordt onder seksueel misbruik ook verstaan het maken van seksueel getint beeldmateriaal van iemand en/of het gebruiken en/of doorgeven daarvan.
  - **SHM:** een lokale vereniging of stichting SchuldHulpMaatje die aangesloten is bij de Vereniging SHM en bij een klacht betrokken is.

toenaderingen of uitlatingen in welke vorm dan ook moet dulden. Onder dwang wordt onder meer begrepen: fysiek geweld of dreiging daarmee, psychische druk, intimidatie en/of chantage. Verder wordt onder seksueel misbruik ook verstaan het maken van seksueel getint beeldmateriaal van iemand en/of het gebruiken en/of doorgeven daarvan.

- **SHM:** een lokale vereniging of stichting SchuldHulpMaatje die aangesloten is bij de Vereniging SHM en bij een klacht betrokken is.
- **Vereniging SHM:** De landelijke Vereniging SchuldHulpMaatje Nederland en de aan haar gelieerde partijen (lokale verenigen/stichtingen), hierna te noemen: 'Vereniging SHM', rechtsgeldig vertegenwoordigd door haar bestuur.
- **Vertrouwenspersoon:** een externe, van (de Vereniging) SHM onafhankelijk functionerende persoon degene die de klager op diens verzoek bijstand en ondersteuning biedt, zoals nader omschreven in deze regeling.
- **Wettelijk vertegenwoordiger:** de ouder, voogd, curator of andere vertegenwoordiger op grond van wetgeving of na rechterlijke uitspraak, die namens de hulpvrager optreedt om de belangen van de hulpvrager, die niet tot een redelijke waardering van zijn belangen in staat is, te behartigen.

### **Artikel 2. Toepasselijkheid**

1. Deze Regeling geldt voor alle lokale stichtingen en verenigingen met de naam SchuldHulpMaatje (SHM) die aangesloten zijn bij de Vereniging SHM.
2. Elke hulpvrager van SHM kan een beroep doen op deze Regeling, onder de voorwaarden zoals aangegeven in deze Regeling.

### **Artikel 3. Geheimhouding**

1. Iedere medewerker of natuurlijke persoon die bij de ontvangst en/of behandeling van een klacht betrokken is, is verplicht tot geheimhouding van hetgeen hem in verband met de klacht, de klager en betrokkene ter kennis komt en alles met betrekking tot SHM of Vereniging SHM en waarvan de vertrouwelijkheid uit de aard van de zaak volgt.
2. Deze plicht geldt voor onbepaalde tijd en is ongeclausuleerd, tenzij er voor de verwerking van persoonsgegevens een in de AVG (*privacy verordening*) genoemde grondslag aanwezig is, bijvoorbeeld de toestemming, een wettelijke plicht of een vitaal belang.

- **Vertrouwenspersoon:** een externe, van (de Vereniging) SHM onafhankelijk functionerende persoon, die de klager op diens verzoek bijstand en ondersteuning biedt zoals nader omschreven in deze regeling.
- **Vereniging SHM:** de Vereniging SchuldHulpMaatje Nederland en de aan haar gelieerde partijen (lokale verenigen/stichtingen), hierna te noemen: 'Vereniging SHM', rechtsgeldig vertegenwoordigd door haar bestuur.
- **Vertegenwoordiger:** degene die de medewerker rechtsgeldig vertegenwoordigt.

### **Artikel 2. Toepasselijkheid**

1. Deze Regeling geldt voor alle lokale stichtingen en verenigingen met de naam SchuldHulpMaatje (SHM) die aangesloten zijn bij de Vereniging SHM.
2. Elke medewerker van SHM en de Vereniging SHM kan een beroep doen op deze Regeling, onder de voorwaarden zoals aangegeven in deze Regeling.

### **Artikel 3. Geheimhouding**

1. Iedere medewerker of natuurlijke persoon die bij de ontvangst en/of behandeling van een klacht betrokken is, is verplicht tot geheimhouding van hetgeen hem in verband met de klacht, de klager en de betrokkene ter kennis komt en alles met betrekking tot SHM of Vereniging SHM en waarvan de vertrouwelijkheid uit de aard van de zaak volgt.
2. Deze plicht geldt voor onbepaalde tijd en is ongeclausuleerd, tenzij er voor de verwerking van persoonsgegevens een in de AVG (*privacy verordening*) genoemde grondslag aanwezig is, bijvoorbeeld de toestemming, een wettelijke plicht of een vitaal belang.

#### **Artikel 4. Instemming Klager met Regeling**

Op het moment dat een klager een klacht indient wordt ervan uitgegaan dat hij bekend is met de inhoud van deze Regeling en instemt met de daarin opgenomen werkwijze. Op de website zal dit bij de verwijzing naar deze Regeling expliciet worden vermeld.

#### **Artikel 5. Kosten**

Aan de behandeling van klachten of een beroep op een vertrouwenspersoon zijn geen kosten verbonden, noch op lokaal, noch op landelijk niveau. Wel kan een hulpvrager zich voor eigen rekening laten bijstaan.

### **§ 2. KLACHTBEHANDELING OP LOKAAL NIVEAU**

#### **Artikel 6. Informele bespreking**

1. Indien een hulpvrager een klacht heeft die geen betrekking heeft op grensoverschrijdend gedrag en niet (een lid van) het bestuur betreft (*waarvoor hij rechtstreeks naar de landelijke vertrouwenspersoon c.q. landelijke klachtencommissie kan gaan*) maakt hij de klacht eerst bespreekbaar met degene waarover hij een klacht heeft.
2. Wanneer daar belemmeringen of bezwaren tegen zijn kan de klacht ook met de coördinator, een vertrouwenspersoon of het bestuur van SHM bespreken.

#### **Artikel 7. Vertrouwenspersoon, benoeming en onafhankelijkheid**

1. SHM kent een, daartoe geschikt geachte, door haar, al dan niet samen met (een aantal) collega leden van de Vereniging SHM, aangestelde externe, onafhankelijke vertrouwenspersoon waar een hulpvrager terecht kan voor opvang, steun en advies wanneer zich klachten voordoen.
2. De vertrouwenspersoon verricht zijn werkzaamheden overeenkomstig de principes van de gedragscode van de Landelijke Vereniging van Vertrouwenspersonen (LVV), ongeacht het feit of hij hier lid van is. Dat wil zeggen: als een redelijk bekwaam persoon, transparant naar de hulpvrager, onafhankelijk ten opzichte van SHM, integer en betrouwbaar. SHM en de Vereniging SHM zullen zich onthouden van inmenging in de wijze waarop de vertrouwenspersoon zijn werkzaamheden in een concreet geval verricht.
3. De vertrouwenspersoon dient zich uitsluitend te laten leiden door de belangen van de hulpvrager en nimmer door eigen belang, dan wel eventuele belangen van de organisatie. De vertrouwenspersoon staat naast de

#### **Artikel 4. Instemming van klager met Regeling**

Op het moment dat een klager een klacht indient wordt ervan uitgegaan dat hij bekend is met de inhoud van deze Regeling en instemt met de daarin opgenomen werkwijze. Op de website zal dit bij de verwijzing naar deze Regeling expliciet worden vermeld.

#### **Artikel 5. Kosten**

Aan de behandeling van klachten of een beroep op de vertrouwenspersoon zijn geen kosten verbonden, noch op lokaal, noch op landelijk niveau. Wel kan een medewerker zich voor eigen rekening laten bijstaan.

### **§ 2. KLACHTBEHANDELING OP LOKAAL NIVEAU**

#### **Artikel 6. Informele bespreking**

1. Indien een medewerker een klacht heeft die geen betrekking heeft op grensoverschrijdend gedrag en niet (een lid van) het bestuur betreft (*waarvoor hij zich rechtstreeks naar de landelijke vertrouwenspersoon c.q. landelijke klachtencommissie kan gaan: zie art.17*) maakt hij de klacht eerst bespreekbaar met degene waarover de klacht gaat.
2. Wanneer daar belemmeringen of bezwaren zijn kan de klacht ook met de coördinator, een vertrouwenspersoon of met het bestuur van SHM bespreken.

#### **Artikel 7. Vertrouwenspersoon, benoeming en onafhankelijkheid**

1. SHM kent een, daartoe geschikt geachte, door haar, al dan niet samen met (een aantal) collega leden van de Vereniging SHM, aangestelde externe, onafhankelijke vertrouwenspersoon waar een medewerker terecht kan voor opvang, steun en advies wanneer zich klachten voordoen.
2. De vertrouwenspersoon verricht zijn werkzaamheden overeenkomstig de principes van de gedragscode van de Landelijke Vereniging van Vertrouwenspersonen (LVV), ongeacht het feit of hij hier lid van is. Dat wil zeggen: als een redelijk bekwaam persoon, transparant naar de hulpvrager, onafhankelijk ten opzichte van SHM, integer en betrouwbaar. SHM en de Vereniging SHM zullen zich onthouden van inmenging in de wijze waarop de vertrouwenspersoon zijn werkzaamheden in een concreet geval verricht.
3. De vertrouwenspersoon dient zich uitsluitend te laten leiden door de belangen van de medewerker en nimmer door eigen belang, dan wel eventuele belangen van de organisatie. De vertrouwenspersoon staat naast

hulpvrager en begeleidt en ondersteunt de hulpvrager. Hij verricht geen handelingen tegen de wil van de hulpvrager, wettelijke plichten of een rechtelijke uitspraak uitgezonderd. De vertrouwenspersoon treedt niet op als bemiddelaar, is geen onderzoeker en doet niet aan waarheidsvinding. Een en ander conform de gedragscode van de LVV.

#### **Artikel 8. Taken vertrouwenspersoon**

De vertrouwenspersoon heeft de volgende taken:

- In geval van klachten een luisterend oor bieden aan en ondersteunen, begeleiden en adviseren van een hulpvrager;
- geven van voorlichting aan de hulpvrager over de mogelijkheden om onvrede en klachten te uiten;
- helpen formuleren van een klacht;
- signaleren van trends en ontwikkelingen binnen de organisatie van SHM en/of de Vereniging SHM;
- toezien op de bekendheid van zijn positie, rol en contactgegevens ten behoeve van klantvragers.

#### **Artikel 9. Behandeling door klachtenfunctionaris en ontvankelijkheid**

1. Indien de informele bespreking van een klacht met de betrokkene niet mogelijk of moeilijk is, of niet het gewenste resultaat oplevert kan de klager zijn klacht schriftelijk kenbaar maken bij de klachtenfunctionaris.
2. De klacht zal in behandeling genomen worden indien:
  - deze betrekking heeft op zaken zoals omschreven in artikel 1 van deze regeling, met uitzondering van klachten die betrekking hebben op grensoverschrijdend gedrag;
  - en het een situatie betreft die niet langer dan twee jaar geleden is.
3. Klager en betrokkene zullen bij voorkeur in elkaars aanwezigheid worden gehoord.
4. Een klacht die betrekking heeft op grensoverschrijdend gedrag wordt doorgezonden naar de landelijke klachtencommissie.

#### **Artikel 10. Klachtenfunctionaris, benoeming en onafhankelijkheid**

1. SHM kent een, daartoe geschikt geachte, door haar, al dan niet samen met (een aantal) collega leden van de Vereniging SHM, aangestelde klachtenfunctionaris waar een hulpvrager terecht kan voor vragen en bemiddeling wanneer zich klachten voordoen.

de medewerker en begeleidt en ondersteunt hem. Hij verricht geen handelingen tegen de wil van de medewerker, wettelijke plichten of een rechtelijke uitspraak uitgezonderd. De vertrouwenspersoon treedt niet op als bemiddelaar, is geen onderzoeker en doet niet aan waarheidsvinding. Een en ander conform de gedragscode van de LVV.

#### **Artikel 8. Taken vertrouwenspersoon**

De vertrouwenspersoon heeft de volgende taken:

- In geval van klachten een luisterend oor bieden aan en ondersteunen, begeleiden en adviseren van een medewerker;
- geven van voorlichting aan de medewerker over de mogelijkheden om onvrede en klachten te uiten;
- helpen formuleren van een klacht;
- signaleren van trends en ontwikkelingen binnen de organisatie van SHM en/of de Vereniging SHM;
- toezien op de bekendheid van zijn positie, rol en contactgegevens te behoeve van medewerkers.

#### **Artikel 9. Behandeling door klachtenfunctionaris en ontvankelijkheid**

1. Indien de informele bespreking van een klacht met de betrokkene niet mogelijk of moeilijk is, of niet het gewenste resultaat oplevert kan de klager zijn klacht schriftelijk kenbaar maken bij de klachtenfunctionaris.
2. De klacht zal in behandeling genomen worden indien:
  - deze betrekking heeft op zaken zoals omschreven in artikel 1 van deze regeling, met uitzondering van klachten die betrekking hebben op grensoverschrijdend gedrag;
  - en het een situatie betreft die niet langer dan twee jaar geleden is.
3. Klager en betrokkene zullen bij voorkeur in elkaars aanwezigheid worden gehoord.
4. Een klacht die betrekking heeft op grensoverschrijdend gedrag wordt doorgezonden naar de landelijke klachtencommissie.

#### **Artikel 10. Klachtenfunctionaris, benoeming en onafhankelijkheid**

1. SHM kent een daartoe geschikt geachte, door haar, al dan niet samen met (een aantal) collega leden van de Vereniging SHM, aangestelde klachtenfunctionaris waar een medewerker terecht kan voor vragen en bemiddeling wanneer zich klachten voordoen.

2. De klachtenfunctionaris mag niet betrokken zijn (geweest) bij de aangelegenheid waarop de klacht betrekking heeft. Indien hiervoor lokaal geen klachtenfunctionaris beschikbaar is, wordt een klachtenfunctionaris van een ander lid van de Vereniging SHM beschikbaar gesteld.
3. De klachtenfunctionaris voert zijn functie onafhankelijk uit en mag op geen enkele wijze door SHM worden benadeeld vanwege de uitoefening van zijn functie als klachtenfunctionaris. Hij kan zijn werkzaamheden naar eigen inzicht verrichten en hoeft daar geen verantwoording over af te leggen aan SHM.
4. De klachtenfunctionaris kan zich verschonen dan wel gewraakt worden indien de schijn van een onafhankelijke behandeling van de zaak in het geding is. In dat geval zal een andere klachtenfunctionaris, eventueel van een collega SHM, de zaak in de behandeling nemen.

#### **Artikel 11. Taken klachtenfunctionaris**

De klachtenfunctionaris richt zich bij het verrichten van zijn werkzaamheden op het bereiken van een zo bevredigend mogelijke oplossing. De concrete taken van de klachtenfunctionaris zijn:

- a. beoordelen van een klacht op ontvankelijkheid (conform artikel 9, lid 2);
- b. onderzoeken van de klacht door toepassen van hoor- en wederhoor;
- c. bemiddeling tussen klager enerzijds en de betrokkene anderzijds;
- d. eventueel toeleiden van klager naar de landelijke klachtencommissie;
- e. het instellen van zelfstandig onderzoek indien er sprake is van signalen over een ernstige situatie of klachten met een structureel karakter.

#### **Artikel 12. Ontvangstbevestiging en termijnen**

1. Indien de klachtenfunctionaris een klacht ontvangt zal hij de ontvangst daarvan binnen 7 dagen schriftelijk / per mail bevestigen.
2. Indien de klacht niet ontvankelijk is wordt dit schriftelijk en gemotiveerd aan de klager meegedeeld en wordt de klacht verder niet doorgestuurd.
3. Indien de klacht ontvankelijk is wordt de klacht doorgezonden naar:
  - de betrokkene: die gelegenheid krijgt hierop te reageren;
  - zijn coördinator en het bestuur van SHM: ter kennisname.De klager en betrokkene ontvangen informatie over het verloop van de procedure.
4. De termijn tussen ontvangst en afhandeling van een klacht bedraagt maximaal drie maanden of zoveel korter als mogelijk is.

2. De klachtenfunctionaris mag niet betrokken zijn (geweest) bij de aangelegenheid waarop de klacht betrekking heeft. Indien hiervoor lokaal geen klachtenfunctionaris beschikbaar is, wordt een klachtenfunctionaris van een ander lid van de Vereniging SHM beschikbaar gesteld.
3. De klachtenfunctionaris voert zijn functie onafhankelijk uit en mag op geen enkele wijze door SHM worden benadeeld vanwege de uitoefening van zijn functie als klachtenfunctionaris. Hij kan zijn werkzaamheden naar eigen inzicht verrichten en hoeft daar geen verantwoording over af te leggen aan SHM.
4. De klachtenfunctionaris kan zich verschonen dan wel gewraakt worden indien de schijn van een onafhankelijke behandeling van de zaak in het geding is. In dat geval zal een andere klachtenfunctionaris, eventueel van een collega SHM, de zaak in de behandeling nemen.

#### **Artikel 11. Taken klachtenfunctionaris**

De klachtenfunctionaris richt zich bij het verrichten van zijn werkzaamheden op het bereiken van een zo bevredigend mogelijke oplossing. De concrete taken van de klachtenfunctionaris zijn:

- a. beoordelen van een klacht op ontvankelijkheid (conform artikel 9, lid 2);
- b. onderzoeken van de klacht door toepassen van hoor- en wederhoor;
- c. bemiddeling tussen klager enerzijds en de betrokkene anderzijds;
- d. eventueel toeleiden van klager naar de landelijke klachtencommissie;
- e. het instellen van zelfstandig onderzoek indien er sprake is van signalen over een ernstige situatie of klachten met een structureel karakter.

#### **Artikel 12. Ontvangstbevestiging en termijnen**

1. Indien de klachtenfunctionaris een klacht ontvangt zal hij de ontvangst daarvan binnen 7 dagen schriftelijk / per mail bevestigen.
2. Indien de klacht niet ontvankelijk is wordt dit schriftelijk en gemotiveerd aan de klager meegedeeld en wordt de klacht verder niet doorgestuurd.
3. Indien de klacht ontvankelijk is wordt de klacht doorgezonden naar:
  - de betrokkene: die gelegenheid krijgt hierop te reageren;
  - zijn coördinator en het bestuur van SHM: ter kennisname.De klager en betrokkene ontvangen informatie over het verloop van de procedure.
4. De termijn tussen ontvangst en afhandeling van een klacht bedraagt maximaal drie maanden of zoveel korter als mogelijk is.

5. Voordat de klachtenfunctionaris een klacht inhoudelijk afhandelt zal hij zowel de klager als de betrokkene gesproken en een bemiddelingspoging gedaan hebben.
6. De coördinator of een lid van het bestuur van SHM heeft geen (inhoudelijke) bemoeienis met de behandeling van de klacht door de klachtenfunctionaris, wat niet uitsluit dat hij zelf de betrokkene is.

#### **Artikel 13. Raadpleging derden**

In verband met de (hoofd-)taak van klachtenfunctionaris, namelijk om tot een behandeling en oplossing van klachten te komen (bemiddeling), kan de klachtenfunctionaris na overleg met SHM, derden raadplegen voor nadere vaststelling van relevante feiten. Indien en voor zover hier kosten aan verbonden zijn dient SHM hier vooraf mee in te stemmen. Deze instemming zal niet op onredelijke gronden worden geweigerd.

#### **Artikel 14. Rapportage en/of oordeel, opvolging door bestuur**

1. De klachtenfunctionaris stelt van de door hem behandelde klacht rapportage op. De inhoud van de rapportage is afhankelijk van het resultaat van zijn inzet en kan als volgt zijn:
  - a. acceptabel voor beide partijen: de klachtenfunctionaris onthoudt zich in dat geval van een oordeel over de gegrondheid van de klacht, maar kan nog wel aanbevelingen van organisatorische aard doen;
  - b. niet acceptabel voor beide partijen: de klachtenfunctionaris geeft een gemotiveerd oordeel over de klacht die hij gegrond, deels gegrond of ongegrond acht. Hij kan aanbevelingen doen over de inhoud als ook van organisatorische aard.
2. De klachtenfunctionaris stuurt zijn rapportage naar klager en betrokkene en een afschrift aan het bestuur van SHM.
3. Het bestuur neemt binnen twee weken na ontvangst van de rapportage een beslissing en deelt haar beslissing mee aan partijen. Afwijken van het oordeel en/of de aanbevelingen mag alleen gemotiveerd plaatsvinden. Indien de klacht een bestuurder betrof zal deze niet aan de beslissing over deelnemen.

#### **Artikel 15. Einde klachtbehandeling**

De behandeling van een klacht komt vroegtijdig tot een einde indien de klager de klacht intrekt voordat de klachtenfunctionaris aan zijn oordeel toegekomen is. De

5. Voordat de klachtenfunctionaris een klacht inhoudelijk afhandelt zal hij zowel de klager als de betrokkene gesproken en een bemiddelingspoging gedaan hebben.
6. De coördinator of een lid van het bestuur van SHM heeft geen (inhoudelijke) bemoeienis met de behandeling van de klacht door de klachtenfunctionaris, wat niet uitsluit dat hij zelf de betrokkene is.

#### **Artikel 13. Raadpleging derden**

In verband met de (hoofd-)taak van klachtenfunctionaris, namelijk om tot een behandeling en oplossing van klachten te komen (bemiddeling), kan de klachtenfunctionaris, na overleg met SHM, derden raadplegen voor nadere vaststelling van relevante feiten. Indien en voor zover hier kosten aan verbonden zijn dient SHM hier vooraf mee in te stemmen. Deze instemming zal niet op onredelijke gronden worden geweigerd.

#### **Artikel 14. Rapportage en/of oordeel**

1. De klachtenfunctionaris stelt van de door hem behandelde klacht rapportage op. De inhoud van de rapportage is afhankelijk van het resultaat van zijn inzet en kan als volgt zijn:
  - a. acceptabel voor beide partijen: de klachtenfunctionaris onthoudt zich in dat geval van een oordeel over de gegrondheid van de klacht maar kan nog wel aanbevelingen van organisatorische aard doen;
  - b. niet acceptabel voor beide partijen: de klachtenfunctionaris geeft een gemotiveerd oordeel over de klacht die hij gegrond, deels gegrond of ongegrond acht. Hij kan aanbevelingen doen over de inhoud van de zaak alsook van organisatorische aard.
2. De klachtenfunctionaris stuurt zijn rapportage naar klager en betrokkene en een afschrift aan het bestuur van SHM.
3. Het bestuur neemt binnen twee weken na ontvangst van de rapportage een beslissing en deelt haar beslissing mee aan partijen. Afwijken van het oordeel en/of de aanbevelingen mag alleen gemotiveerd plaatsvinden. Indien de klacht een bestuurder betrof zal deze niet aan de beslissing over deelnemen.

#### **Artikel 15. Einde klachtbehandeling**

De behandeling van een klacht komt vroegtijdig tot een einde indien de klager de klacht intrekt voordat de klachtenfunctionaris aan zijn oordeel toegekomen is. De



klachtenfunctionaris komt niet aan rapportage toe en informeert de partijen genoemd in art. 12.3.

### **§ 3. KLACHTBEHANDELING OP LANDELIJK NIVEAU**

#### **Artikel 16. Vertrouwenspersoon**

1. De Vereniging SHM kent ook een externe, onafhankelijke vertrouwenspersoon waar een hulpvrager terecht kan voor opvang, steun en advies wanneer zich klachten voordoen op het gebied van grensoverschrijdend gedrag.
2. De bepalingen in artikel 7 en 8 zijn op de landelijke vertrouwenspersoon van toepassing.
3. Als landelijk vertrouwenspersoon kan tevens optreden een lokale vertrouwenspersoon mits hij of zij niet verbonden is aan het lid van de Vereniging SHM waar de klacht betrekking op heeft.

#### **Artikel 17. Landelijke Klachtenfunctionaris en Samenstelling & Benoeming Landelijke Klachtencommissie.**

1. In verband met klachten op lokaal niveau die (een lid van) het bestuur van SHM betreffen kan een beroep worden gedaan op een door de Vereniging SHM aangewezen klachtenfunctionaris.
2. Voor deze klachtenfunctionaris zijn de artikelen 9 tot en met 15 van overeenkomstige toepassing, met dien verstande dat overal waar SHM staat de Vereniging SHM gelezen moet worden en de landelijke werkende medewerker met alle in artikel 1 van deze regeling genoemde klachten bij de hier genoemde klachtenfunctionaris terecht.
3. De Vereniging SHM heeft een onafhankelijke landelijke klachtencommissie ingesteld. Deze commissie bestaat uit twee leden en een voorzitter plus plaatsvervangers. Allen worden benoemd door het bestuur.
4. Alle in lid 1 genoemde personen worden aangezocht uit het netwerk van maatschappelijke organisaties die betrokkenheid hebben bij het werk van de Vereniging SHM dan wel persoonlijk affiniteit hebben met de werkzaamheden van de Vereniging SHM. Een en ander met inachtneming van hetgeen in het bestuurdersprotocol bepaald is.
5. De leden van de landelijke klachtencommissie mogen geen arbeidsrechtelijke of bestuurlijke binding hebben (gehad) met de Vereniging SHM, noch op

klachtenfunctionaris komt niet aan rapportage toe en informeert de partijen genoemd in art. 12.3.

### **§ 3. KLACHTBEHANDELING OP LANDELIJK NIVEAU**

#### **Artikel 16. Vertrouwenspersoon**

1. De Vereniging SHM kent ook een externe, onafhankelijke vertrouwenspersoon waar een medewerker van SHM terecht kan voor opvang, steun en advies wanneer zich klachten voordoen op het gebied van grensoverschrijdend gedrag en voor een medewerker van het landelijk bureau voor alle mogelijke klachten, waarvoor geen andere regeling bestaat.
2. De bepalingen in artikel 7 en 8 zijn op de landelijke vertrouwenspersoon van toepassing.
3. Als landelijk vertrouwenspersoon kan tevens optreden een lokale vertrouwenspersoon mits hij of zij niet verbonden is aan het lid van de Vereniging SHM waar de klacht betrekking op heeft.

#### **Artikel 17. Landelijke Klachtenfunctionaris en Samenstelling & Benoeming Landelijke Klachtencommissie.**

1. In verband met klachten op lokaal niveau die (een lid van) het bestuur van SHM betreffen en ten behoeve van klachten van medewerkers van het landelijk bureau kan een beroep worden gedaan op een door de Vereniging SHM aangewezen klachtenfunctionaris.
2. Voor deze klachtenfunctionaris zijn de artikelen 9 tot en met 15 van overeenkomstige toepassing, met dien verstande dat overal waar SHM staat de Vereniging SHM gelezen moet worden en de landelijke werkende medewerker met alle in artikel 1 van deze regeling genoemde klachten bij de hier genoemde klachtenfunctionaris terecht kan.
3. De Vereniging SHM heeft een onafhankelijke landelijke klachtencommissie ingesteld. Deze commissie bestaat uit twee leden en een voorzitter plus plaatsvervangers. Allen worden benoemd door het bestuur.
4. Alle in lid 1 genoemde personen worden aangezocht uit het netwerk van maatschappelijke organisaties die betrokkenheid hebben bij het werk van de Vereniging SHM dan wel persoonlijk affiniteit hebben met de werkzaamheden van de Vereniging SHM. Een en ander met inachtneming van hetgeen in het bestuurdersprotocol bepaald is.

enigerlei wijze betrokken zijn bij de, door een lokaal betrokken stichting of vereniging SHM, geboden dienstverlening.

6. De landelijke klachtencommissie wordt bijgestaan door een ambtelijk secretaris die geen deel uitmaakt van de landelijke klachtencommissie. De voorzitter en zijn plaatsvervanger zijn jurist en één van de leden is gedragsdeskundige. Eén van de leden is bij voorkeur vrouw en één lid man.

#### **Artikel 18. Zittingsduur**

1. De zittingsduur van de klachtencommissieleden is bepaald op vier jaar met de mogelijkheid van herbenoeming voor telkens een periode van vier jaar.
2. Het lidmaatschap van de klachtencommissie eindigt tussentijds:
  - door het overlijden van het commissielid;
  - door schriftelijk bedanken van het commissielid;
  - indien sprake is van onverenigbaarheid van functies (*bv tevens voor of met SHM lokaal of voor de Vereniging SHM gaan werken*);
  - door een besluit van het bestuur van de Vereniging SHM tot ontslag in geval van:
    - verwaarlozing van de taak;
    - verzaking van de geheimhoudingsplicht of
    - wegens andere redenen op grond waarvan handhaving als commissielid niet in redelijkheid kan plaatsvinden.Een dergelijk besluit zal niet genomen worden zonder het commissielid en de overige leden van de commissie eerst te horen en de verklaring(en) ter zake van het voorgenomen ontslag af te wegen.
3. Van een wijzigingen van de samenstelling van de commissie wordt mededeling gedaan in het jaarverslag van de Vereniging SHM.

#### **Artikel 19. Taken van de landelijke klachtencommissie**

Tot de taken der landelijke klachtencommissie worden gerekend:

- a. behandeling van klachten die betrekking hebben op grensoverschrijdend gedrag;
- b. het doen van een uitspraak over de mate van gegrondheid van de klacht van klager;
- c. het zo mogelijk doen van aanbevelingen om de klacht te verhelpen en soortgelijke klachten in de toekomst te voorkomen;

5. De leden van de landelijke klachtencommissie mogen geen arbeidsrechtelijke of bestuurlijke binding hebben (gehad) met de Vereniging SHM, noch op enigerlei wijze betrokken zijn bij de, door een lokaal betrokken stichting of vereniging SHM, geboden dienstverlening.

6. De landelijke klachtencommissie wordt bijgestaan door een ambtelijk secretaris die geen deel uitmaakt van de landelijke klachtencommissie. De voorzitter en zijn plaatsvervanger zijn jurist en één van de leden is gedragsdeskundige. Eén van de leden is bij voorkeur vrouw en één lid man.

#### **Artikel 18. Zittingsduur**

1. De zittingsduur van de klachtencommissieleden is bepaald op vier jaar met de mogelijkheid van herbenoeming voor telkens een periode van vier jaar.
2. Het lidmaatschap van de klachtencommissie eindigt tussentijds:
  - door het overlijden van het commissielid;
  - door schriftelijk bedanken van het commissielid;
  - indien sprake is van onverenigbaarheid van functies (*bv tevens voor of met SHM lokaal of voor de Vereniging SHM gaan werken*);
  - door een besluit van het bestuur van de Vereniging SHM tot ontslag in geval van:
    - verwaarlozing van de taak;
    - verzaking van de geheimhoudingsplicht of
    - wegens andere redenen op grond waarvan handhaving als commissielid niet in redelijkheid kan plaatsvinden.Een dergelijk besluit zal niet genomen worden zonder het commissielid en de overige leden van de commissie eerst te horen en de verklaring(-en) ter zake van het voorgenomen ontslag af te wegen.
3. Van wijzigingen in de samenstelling van de commissie wordt mededeling gedaan in het jaarverslag van de Vereniging SHM.

#### **Artikel 19. Taken van de landelijke klachtencommissie**

Tot de taken der landelijke klachtencommissie worden gerekend:

- a. behandeling van klachten die betrekking hebben op grensoverschrijdend gedrag van medewerkers van SHM en van de Vereniging SHM
- b. het doen van een uitspraak over de mate van gegrondheid van de klacht van klager;
- c. het zo mogelijk doen van aanbevelingen om de klacht te verhelpen en soortgelijke klachten in de toekomst te voorkomen;

d. jaarlijkse verslaglegging van haar werkzaamheden.

#### **Artikel 20. Schriftelijke bevestiging en ontvankelijkheid**

1. Indien de klachtencommissie een klacht ontvangt wordt dit binnen 7 dagen schriftelijk / per mail door de ambtelijk secretaris bevestigd.
2. De voorzitter beoordeelt of de klacht ontvankelijk is. Een klacht is ontvankelijk indien deze grensoverschrijdend gedrag van een medewerker jegens de klager betreft en de gedragingen niet langer dan 2 jaar zijn geleden.
3. Indien de klacht niet ontvankelijk is wordt dit binnen 14 dagen schriftelijk en gemotiveerd aan de klager meegedeeld en wordt de klacht verder niet doorgestuurd. Indien de klager hiertegen bezwaar maakt zal de klachtencommissie als geheel de ontvankelijkheid van de klacht nogmaals beoordelen.
4. Indien de klacht ontvankelijk is wordt de klacht doorgezonden naar:
  - de betrokkene: die gelegenheid krijgt hierop te reageren;
  - het bestuur van de betrokken SHM, in beknopte vorm (zoals bedoeld in artikel 25, lid 1, 2<sup>e</sup> punt): ter kennisname.

De klager en betrokkene ontvangen informatie over het verloop van de procedure.

#### **Artikel 21. Wraking en Verschoning**

1. Wanneer een Klager en/of betrokkene bezwaar maakt tegen de deelneming van een lid van de Commissie omdat deze bevooroordeeld zou kunnen zijn (wraking) kan de Commissie – afhankelijk van de argumenten – beslissen dit lid voor de behandeling van de klacht te vervangen. De beslissing wordt schriftelijk medegedeeld aan de klager en de betrokkene.
2. Een lid van de landelijke klachtencommissie kan zich onttrekken aan de behandeling van een klacht wanneer er naar zijn mening sprake is van feiten of omstandigheden die een onpartijdige behandeling van de klacht kunnen bemoeilijken (verschoning).

#### **Artikel 22. Onderzoek van de klacht**

De landelijke klachtencommissie kan betrokkene en/of SHM verzoeken inlichtingen te verstrekken en/of een verweer te schrijven n.a.v. de klacht. In dat geval is c.q. zijn zij gehouden medewerking te verlenen aan dit verzoek.

d.jaarlijkse verslaglegging van haar werkzaamheden.

#### **Artikel 20. Schriftelijke bevestiging en ontvankelijkheid**

1. Indien de klachtencommissie een klacht ontvangt wordt dit binnen 7 dagen schriftelijk / per mail door de ambtelijk secretaris bevestigd.
2. De voorzitter beoordeelt of de klacht ontvankelijk is. Een klacht is ontvankelijk indien deze grensoverschrijdend gedrag van een medewerker SHM jegens de klager betreft of alle mogelijke klachten van een medewerker van de Vereniging SHM betreft en de gedragingen niet langer dan 2 jaar zijn geleden.
3. Indien de klacht niet ontvankelijk is wordt dit binnen 14 dagen schriftelijk en gemotiveerd aan de klager meegedeeld en wordt de klacht verder niet doorgestuurd. Indien de klager hiertegen bezwaar maakt zal de klachtencommissie als geheel de ontvankelijkheid van de klacht nogmaals beoordelen.
4. Indien de klacht ontvankelijk is wordt de klacht doorgezonden naar:
  - de betrokkene: die gelegenheid krijgt hierop te reageren;
  - het bestuur van de betrokken SHM, dan wel de Vereniging SHM, in beknopte vorm (zoals bedoeld in artikel 25, lid 1, 2<sup>e</sup> punt): ter kennisname.

De klager en betrokkene ontvangen informatie over het verloop van de procedure.

#### **Artikel 21. Wraking en Verschoning**

1. Wanneer een Klager en/of betrokkene bezwaar maakt tegen de deelneming van een lid van de Commissie omdat deze bevooroordeeld zou kunnen zijn (wraking) kan de Commissie – afhankelijk van de argumenten – beslissen dit lid voor de behandeling van de klacht te vervangen. De beslissing wordt schriftelijk medegedeeld aan de klager en de betrokkene.
2. Een lid van de landelijke klachtencommissie kan zich onttrekken aan de behandeling van een klacht wanneer er naar zijn mening sprake is van feiten of omstandigheden die een onpartijdige behandeling van de klacht kunnen bemoeilijken (verschoning).

#### **Artikel 22. Onderzoek van de klacht**

De landelijke klachtencommissie kan betrokkene en/of SHM verzoeken inlichtingen te verstrekken en/of een verweer te schrijven n.a.v. de klacht. In dat geval is c.q. zijn zij gehouden medewerking te verlenen aan dit verzoek.

### **Artikel 23. Hoorzitting**

1. De klachtencommissie kan besluiten tot het houden van een hoorzitting om de klager en de betrokkene gelegenheid te geven hun wederzijdse standpunten mondeling toe te lichten.
2. Indien mogelijk worden partijen in elkaars aanwezigheid gehoord.
3. Indien partijen afzonderlijk worden gehoord, draagt de klachtencommissie zorg voor een verslag van het besprokene. De klachtencommissie brengt dit verslag ter kennis van de partij die niet aanwezig was tijdens het horen en geeft deze de gelegenheid om binnen een door de commissie te bepalen termijn te reageren.
4. Indien de klachtencommissie geen hoorzitting houdt zal de commissie geen uitspraak doen over de klacht alvorens de betrokkene (schriftelijk of anderszins) de gelegenheid krijgt om te reageren (verweer).

### **Artikel 24. Termijnen uitspraak landelijke klachtencommissie**

1. De uitspraak van de klachtencommissie zal uiterlijk binnen 12 weken na ontvangst van de klacht worden gedaan. Deze termijn kan eenmaal met 6 weken worden verlengd.
2. Indien klager of betrokkene verzocht is om aanvullende informatie te verstrekken, wordt de in de lid 1 genoemde termijn opgeschort voor de periode vanaf dit verzoek tot de dag waarop de informatie ontvangen, of de daarvoor gestelde termijn ongebruikt verstreken is.
3. Verdere verlenging van de termijn is vervolgens alleen mogelijk voor zover:
  - a. de klager en de betrokkene hiermee instemmen;
  - b. en er geen belang van derden mee geschaad wordt.

### **Artikel 25. Uitspraak landelijke klachtencommissie**

1. De klachtencommissie beslist met gewone meerderheid van stemmen over de vaststelling van een uitspraak.
2. De uitspraak bevat:
  - een beknopte omschrijving van de klacht;
  - een beknopte omschrijving van het verweer;
  - de door de commissie verzamelde informatie met vermelding van de bron (zoals mededelingen van de SHM en/of van een deskundige);
  - of en zo ja, wanneer een mondelinge behandeling heeft plaatsgevonden, met in dat geval een beknopte beschrijving van het verloop;
  - het gemotiveerde oordeel van de commissie, zijnde;

### **Artikel 23. Hoorzitting**

1. De klachtencommissie kan besluiten tot het houden van een hoorzitting om de klager en de betrokkene gelegenheid te geven hun wederzijdse standpunten mondeling toe te lichten.
2. Indien mogelijk worden partijen in elkaars aanwezigheid gehoord.
3. Indien partijen afzonderlijk worden gehoord, draagt de klachtencommissie zorg voor een verslag van het besprokene. De klachtencommissie brengt dit verslag ter kennis van de partij die niet aanwezig was tijdens het horen en geeft deze de gelegenheid om binnen een door de commissie te bepalen termijn te reageren.
4. Indien de klachtencommissie geen hoorzitting houdt zal de commissie geen uitspraak doen over de klacht alvorens de betrokkene (schriftelijk of anderszins) de gelegenheid krijgt om te reageren (verweer).

### **Artikel 24. Termijnen uitspraak landelijke klachtencommissie**

1. De uitspraak van de klachtencommissie zal uiterlijk binnen 12 weken na ontvangst van de klacht worden gedaan. Deze termijn kan eenmaal met 6 weken worden verlengd.
2. Indien klager of betrokkene verzocht is om aanvullende informatie te verstrekken, wordt de in de lid 1 genoemde termijn opgeschort voor de periode vanaf dit verzoek tot de dag waarop de informatie ontvangen, of de daarvoor gestelde termijn ongebruikt verstreken is.
3. Verdere verlenging van de termijn is vervolgens alleen mogelijk voor zover:
  - a. de klager en de betrokkene hiermee instemmen;
  - b. en er geen belang van derden mee geschaad wordt.

### **Artikel 25. Uitspraak landelijke klachtencommissie**

1. De klachtencommissie beslist met gewone meerderheid van stemmen over de vaststelling van een uitspraak.
2. De uitspraak bevat:
  - een beknopte omschrijving van de klacht;
  - een beknopte omschrijving van het verweer;
  - de door de commissie verzamelde informatie met vermelding van de bron (zoals mededelingen van (de Vereniging) SHM en/of van een deskundige);
  - of en zo ja, wanneer een mondelinge behandeling heeft plaatsgevonden, met in dat geval een beknopte beschrijving van het verloop;
  - het gemotiveerde oordeel van de commissie;

- gegrond;
  - gedeeltelijk gegrond of;
  - ongegrond.
- eventuele aanbevelingen;
  - naam en ondertekening voorzitter.
3. De uitspraken van de klachtencommissie worden ondertekend door de voorzitter en de ambtelijk secretaris van de commissie.
  4. De klachtencommissie stuurt de uitspraak over een klacht binnen vier weken na de hoorzitting aan:
    - de klager;
    - de betrokkene;
    - SHM (de vereniging of stichting waar het betrokkene feit zich heeft voorgedaan);
    - de Vereniging SHM.

#### **Artikel 26. Reactie Vereniging SHM**

1. Indien de uitspraak ongegrond is neemt (de Vereniging) SHM de uitspraak voor kennisgeving aan. Indien deze uitspraak wel aanbevelingen bevat informeert SHM:
  - de klager;
  - de betrokkene en
  - de directie van de Vereniging SHM
 binnen vier weken of zij deze aanbevelingen overneemt, dan wel op grond waarvan zij hier al dan niet gedeeltelijk van afwijkt.
2. Indien de uitspraak van de klachtencommissie geheel of gedeeltelijk gegrond is, informeert SHM:
  - de klager;
  - de betrokkene
  - de directie van de Vereniging SHM
 binnen vier weken welke gevolgen zij aan deze uitspraak verbindt en – indien de uitspraak aanbevelingen bevat – of zij deze aanbevelingen overneemt, dan wel op grond waarvan zij hier al dan niet gedeeltelijk van afwijkt.
3. Indien de uitspraak een kwestie betreft die niet van SHM maar de Vereniging SHM betreft informeert de directie het bestuur van de Vereniging SHM.

- gegrond;
  - gedeeltelijk gegrond of;
  - ongegrond.
- eventuele aanbevelingen;
  - naam en ondertekening voorzitter.
3. De uitspraken van de klachtencommissie worden ondertekend door de voorzitter en de ambtelijk secretaris van de commissie.
  4. De klachtencommissie stuurt de uitspraak over een klacht binnen vier weken na de hoorzitting aan:
    - de klager;
    - de betrokkene;
    - indien van toepassing: SHM (de vereniging of stichting waar het betrokkene feit zich heeft voorgedaan);
    - de Vereniging SHM.

#### **Artikel 26. Reactie Vereniging SHM**

1. Indien de uitspraak ongegrond is neemt (de Vereniging) SHM de uitspraak voor kennisgeving aan. Indien deze uitspraak aanbevelingen bevat informeert (de Vereniging) SHM:
  - de klager;
  - de betrokkene en
  - de directie van de Vereniging SHM
 binnen vier weken of zij deze aanbevelingen overneemt, dan wel op grond waarvan zij hier al dan niet gedeeltelijk van afwijkt.
2. Indien de uitspraak van de klachtencommissie geheel of gedeeltelijk gegrond is, informeert (de Vereniging) SHM:
  - de klager;
  - de betrokkene
  - de directie van de Vereniging SHM
 binnen vier weken welke gevolgen zij aan deze uitspraak verbindt en – indien de uitspraak aanbevelingen bevat – of zij deze aanbevelingen overneemt, dan wel op grond waarvan zij hier al dan niet gedeeltelijk van afwijkt.
3. Indien de uitspraak een kwestie betreft die niet van SHM maar de Vereniging SHM betreft informeert de directie het bestuur van de Vereniging SHM.

#### § 4. SLOTBEPALINGEN

##### **Artikel 27. Inwerkingtreding van deze Regeling**

Deze regeling treedt in werking met ingang van 1 juni 2024

##### **Artikel 28. Evaluatie**

Deze regeling wordt binnen drie jaar na de datum van inwerkingtreding geëvalueerd.

##### **Artikel 29. Wijzigingsprocedure**

Wijziging of aanvulling van deze regeling komt tot stand door een besluit van het bestuur, na het informeren en consulteren van de leden. De gewijzigde regeling treedt in werking nadat de leden van de Vereniging SHM geïnformeerd zijn en de nieuwe regeling bekend gemaakt is.

##### **Artikel 30. Slotbepalingen**

Daar waar deze Regeling niet in voorziet zal zoveel mogelijk in de geest van hetgeen wel geregeld is gehandeld worden.

#### § 4. SLOTBEPALINGEN

##### **Artikel 27. Inwerkingtreding van deze Regeling**

Deze regeling treedt in werking met ingang van 1 juni 2024

##### **Artikel 28. Evaluatie**

Deze regeling wordt binnen drie jaar na de datum van inwerkingtreding geëvalueerd.

##### **Artikel 29. Wijzigingsprocedure**

Wijziging of aanvulling van deze regeling komt tot stand door een besluit van het bestuur, na het informeren en consulteren van de leden. De gewijzigde regeling treedt in werking nadat de leden van de Vereniging SHM geïnformeerd zijn en de nieuwe regeling bekend gemaakt is.

##### **Artikel 30. Slotbepalingen**

Daar waar deze Regeling niet in voorziet zal zoveel mogelijk in de geest van hetgeen wel geregeld is gehandeld worden.