

De Klachtencommissie van het Humanistisch Verbond

Informatie voor klager en geestelijk humanistisch begeleider

Achtergrond

September 2012 heeft het hoofdbestuur van het Humanistisch Verbond een nieuwe beroepsstandaard humanistisch geestelijke begeleiding vastgesteld.

Deze beroepsstandaard bestaat onder meer uit een Grondslagedocument en het Beroepsprofiel, aangevuld met een klachtenreglement.

Het klachtenreglement regelt de wijze van behandeling van een klacht over een gedraging van een geestelijk humanistisch begeleider.

Samenstelling van de klachtencommissie

De klachtencommissie van het Humanistisch Verbond bestaat uit drie leden:

- De heer prof. dr. C. Leget, voorzitter;
- Mevrouw drs. S. Daru, lid;
- De heer W. Schilthuis, lid (voormalig geestelijk verzorger Defensie).

De klachtencommissie wordt ondersteund door een ambtelijk secretaris, mevrouw mr. M.B. Verkleij.

Doel

Het klachtenreglement regelt de opvang en behandeling van klachten, de beoordeling van klachten en het adviseren van het hoofdbestuur over de afdoening van een klacht.

Indienen van een klacht

De klager wendt zich bij onvrede bij voorkeur eerst tot de humanistisch geestelijk begeleider. Klager en humanistisch geestelijk begeleider proberen dan samen tot een oplossing van de klacht te komen.

Een klacht bij de klachtencommissie dient schriftelijk te worden ingediend. De klacht kan betrekking hebben op een handelen van de humanistisch geestelijk begeleider of een nalaten te handelen.

De voorzitter en de ambtelijk secretaris bepalen samen of de klacht in behandeling wordt genomen (voorlopige ontvankelijkheid, artikel 4.2).

Voorafgaand aan het opvragen van een schriftelijke reactie (verweerschrift) bij de humanistisch geestelijk begeleider, kan de ambtelijk secretaris bij partijen onderzoeken of (een vorm van) bemiddeling mogelijk is. Hierbij kan, op kosten van het Humanistisch Verbond, gebruik worden gemaakt van een onafhankelijk bemiddelaar. Het onderzoek naar de mogelijkheid van een mogelijke oplossing, al of niet door middel van een bemiddelingsgesprek, schort de termijn van afhandeling van de klacht op.

Als enige vorm van bemiddeling niet tot de mogelijkheden behoort, wordt de procedure bij de klachtencommissie voortgezet.

Het hoofdbestuur wordt op de hoogte gebracht van het in behandeling nemen van een klacht en van het vervolg van de procedure.

Het onderzoek naar de klacht

De klachtencommissie verricht onafhankelijk en onpartijdig onderzoek naar een schriftelijk ingediende klacht over het handelen van een humanistisch geestelijk begeleider. Doel van het onderzoek is het vaststellen van de feiten en het geven van een oordeel over de klacht(en).

Het vaststellen van de feiten is van belang om een goed oordeel te kunnen vellen.

Het onderzoek gebeurt volgens een zorgvuldige procedure, gebaseerd op hoor en wederhoor.

De humanistisch geestelijk begeleider wordt om een schriftelijke reactie op de klacht gevraagd (verweerschrift). Het verweerschrift wordt naar de klager doorgestuurd. Eventueel volgt nog een schriftelijke ronde.

Ook tijdens de schriftelijke procedure kan de klachtencommissie een voorstel voor (enige vorm van) bemiddeling doen.

Na de schriftelijk ronde van hoor- en wederhoor, bepaalt de commissie de verdere procedure. Zij kan haar onderzoek voortzetten door de klager en de humanistisch geestelijk begeleider ook mondeling te horen. In de regel vindt een dergelijke hoorzitting plaats (artikel 5.14 klachtenreglement).

Het uitgangspunt is dat klager en humanistisch geestelijk begeleider in aanwezigheid van elkaar worden gehoord. Bij zwaarwegende redenen kan een verzoek worden ingediend om apart te worden gehoord (artikel 5.15 klachtenreglement). Over een dergelijk verzoek beslist de voorzitter van de commissie.

De hoorzitting

Een hoorzitting duurt ongeveer een uur. Een hoorzitting is niet openbaar. Klager en de humanistisch geestelijk begeleider hebben uiteraard de gelegenheid om iemand ter ondersteuning mee te nemen naar de zitting. De klachtencommissie stelt alle betrokkenen op de hoogte van de aanwezigen.

Als de klager of de humanistisch geestelijk begeleider bij de behandeling van de klacht (rechts)bijstand inschakelt, zijn de kosten daarvan voor eigen rekening.

De hoorzitting biedt de klager en de humanistisch geestelijk begeleider de gelegenheid hun standpunt toe te lichten. De hoorzitting is eveneens bedoeld om de klachtencommissie een goed beeld te geven van wat zich heeft afgespeeld en wat de betekenis en de gevolgen daarvan zijn. De klachtencommissie stelt vragen om uiteindelijk tot een zorgvuldig oordeel over de klacht(en) te komen.

Het kan voorkomen dat de voorzitter van de klachtencommissie mogelijkheden ziet tot herstel van de relatie. In dat geval zal de voorzitter proberen tot een schikking tussen de klager en de humanistisch geestelijk begeleider te komen. In geval van een schikking komt er geen uitspraak. Aan partijen zal uitdrukkelijk worden gevraagd of zij een schikking wensen.

Als de klager of de humanistisch geestelijk begeleider afziet van de mogelijkheid mondeling te worden gehoord, zal de commissie haar oordeel moeten baseren op de informatie die op dat moment tot haar beschikking staat. Het is zowel voor klager als voor de humanistisch geestelijk begeleider van belang om de klachtencommissie goed en volledig te informeren.

De klachtencommissie zal tijdens de hoorzitting nog niet haar oordeel geven, dat komt later in de vorm van de schriftelijke uitspraak. De voorzitter zal aan het einde van de zitting de aanwezigen informeren over de verdere gang van zaken.

De klachtencommissie werkt volgens een interne richtlijn en heeft een geheimhoudingsplicht. De klachtencommissie dient zorgvuldig om te gaan met de privacy van zowel de klager als de geestelijk humanistisch begeleider.

Uitspraak

Nadat de klachtencommissie tot haar oordeel is gekomen, wordt deze door de ambtelijk secretaris gemotiveerd op schrift gesteld.

Het oordeel van de klachtencommissie kan luiden:

- De klacht is (alsnog) niet ontvankelijk.
- De klacht is (gedeeltelijk) gegrond.
- De klacht is ongegrond.

Als de klachtencommissie de klacht gegrond acht, is zij bevoegd het hoofdbestuur te adviseren tot het treffen van een maatregel (artikel 6.5 klachtenreglement)

De klachtencommissie kan haar oordeel eveneens vergezeld doen gaan van een aanbeveling om de professionele kwaliteit van de beroepsbeoefening te verhogen.

De uitspraak van de klachtencommissie wordt aan de betrokkenen (klager, humanistisch geestelijk begeleider en eventueel de rechtsbijstandverlener) toegezonden.

De uitspraak wordt eveneens aan het hoofdbestuur gezonden. Aan het hoofdbestuur wordt verzocht binnen vier weken na ontvangst haar besluit op de uitspraak mee te delen aan de klager en aan de humanistisch geestelijk begeleider, met afschrift aan de klachtencommissie. Het klachtenreglement voorziet niet in een beroepsprocedure voor klager en humanistisch geestelijk begeleider tegen de uitspraak van de klachtencommissie.

Bewaartermijn

De betreffende stukken worden op het secretariaat van het Humanistisch Verbond gedurende een periode van 10 jaar bewaard.

Informatie

Een klacht is voor de meeste klagers en ambtsdragers geen 'alledaagse zaak'. Het kan veel vragen en emoties oproepen. Daarom is het van belang te weten bij wie men terecht kan bij vragen over de procedure.

Voor informatie kunt u contact opnemen met de ambtelijke secretaris van de klachtencommissie, te bereiken via telefoonnummer: 0613564776.

Alle correspondentie met betrekking tot de klachtencommissie loopt via de ambtelijk secretaris van de klachtencommissie van het Humanistisch Verbond.

Zie ook: <http://www.humanistischverbond.nl> waar u onder meer het klachtenreglement en deze informatie kunt vinden.

Klachten kunnen (aangetekend) worden gestuurd naar:

De secretaris van de klachtencommissie van het Humanistisch Verbond
Postbus 75490 1070 AL Amsterdam.

Vastgesteld door Klachtenadviescommissie: augustus 2017.

Aangepast i.v.m. samenstelling Klachtenadviescommissie: maart 2021