

## KLACHTENPROCEDURE VOOR CLIENTEN EN ANDERE GEBRUIKERS

### VOORAF

Het Humanistisch Verbond (HV) is een waardengedreven organisatie. Vanuit onze kernwaarden werkt het humanistisch Verbond aan een vrije en humane samenleving. Diezelfde waarden vormen ook de kern in ons werk: in onze samenwerking, het contact met leden, vrijwilligers, donateurs, en alle andere betrokkenen. Een respectvolle bejegening met oog en zorg voor detail is daarbij essentieel.

Toch kan het zijn dat u ontevreden bent over de samenwerking met, de dienstverlening van of de bejegening door het HV. Wij vinden het belangrijk om dat te weten, blijft u er dus niet mee rond lopen maar meld uw klacht. Het geeft u de kans om uw onvrede te delen en wij als HV kunnen ervan leren. Zo kan uw onvrede of klacht bijdragen aan het verbeteren van de kwaliteit van ons werk.

### 1. Wat kunt u met uw onvrede doen? (hoe kunt u een klacht indienen)

Het HV streeft er naar om eventuele onvrede samen met u op te lossen. Meestal leidt uw klacht tot een snelle oplossing als u dit rechtstreeks bespreekt met degene die naar uw mening uw onvrede heeft veroorzaakt of met de leidinggevende. Mocht dat niet tot een oplossing leiden of u heeft uw redenen om uw klacht op een andere wijze te laten behandelen, dan kunt u de klacht over de medewerker op twee manieren indienen:

- Online: via het online klachtenformulier zie [www.humanistischverbond.nl/thema/klachtenprocedure](http://www.humanistischverbond.nl/thema/klachtenprocedure)
  - Schriftelijk. Onze contactgegevens zijn:  
Humanistisch Verbond  
Postbus 75490  
1070 AL Amsterdam
- Uitgesloten van deze klachtprocedure is een klacht over het werk van een humanistisch geestelijk verzorger. Informatie over het indienen van een klacht over een geestelijk verzorger vindt u op onze website (op dezelfde pagina).
  - Voor het uitsluitend doen van een melding kunt u het meldingsformulier op onze website gebruiken: [www.humanistischverbond.nl/thema/klachtenprocedure](http://www.humanistischverbond.nl/thema/klachtenprocedure)

### 2. Behandeling van uw klacht: interne procedure

2.1 Uw klacht wordt doorgestuurd naar de teamleider van de desbetreffende medewerker. Als uw klacht een teamleider betreft, dan wordt uw klacht direct doorgestuurd naar de directeur.

De teamleider, respectievelijk de directeur, neemt zo spoedig mogelijk maar uiterlijk binnen

vijf werkdagen contact met u op. U kunt uw klacht dan nader toelichten en de verdere behandeling van uw klacht wordt besproken.

Uw klacht wordt in het kader van hoor en wederhoor ook besproken met de medewerker op wie uw klacht betrekking heeft.

Als de teamleider, respectievelijk de directeur, daartoe aanleiding ziet kan er een voorstel tot een (bemiddelings)gesprek worden gedaan.

**2.2** Als uw klacht de directeur betreft, dan kunt u zich rechtstreeks wenden tot het bestuur van het HV: [bestuur@humanistischverbond.nl](mailto:bestuur@humanistischverbond.nl)

Artikel 3.1 is van toepassing met dien verstande dat het bestuur de klacht afhandelt.

Artikel 5 is eveneens van toepassing.

### **3. Afhandeling en standpunt ten aanzien van uw klacht**

**3.1** Uw klacht wordt zo spoedig mogelijk maar uiterlijk binnen zes weken afgehandeld. Indien deze termijn niet wordt gehaald, ontvangt u een voorstel over de verdere afwikkeling. U en de betreffende medewerker ontvangen een schriftelijke reactie op de klacht. Als de klacht is afgehandeld door de teamleider, dan ontvangt ook de directeur een afschrift van de reactie op de klacht.

**3.2** Indien u niet tevreden bent over de afhandeling van de klacht door de teamleider, dan kunt u schriftelijk bezwaar indienen bij de directeur van het HV:

[r.bodegraven@humanistischverbond.nl](mailto:r.bodegraven@humanistischverbond.nl)

Indien u niet tevreden bent over de afhandeling van de klacht door de directeur dan kunt u schriftelijk bezwaar indienen bij het bestuur van het HV: [bestuur@humanistischverbond.nl](mailto:bestuur@humanistischverbond.nl)

Binnen vier weken ontvangt u van de directeur respectievelijk het bestuur bericht over de behandeling van uw bezwaar.

### **4. Kennisgeving bestuur**

Het hoofdbestuur van het HV wordt in kennis gesteld van de afhandeling van uw klacht en/of bezwaar.

In het jaarverslag wordt melding gemaakt van het aantal klachten en bezwaren en de afhandeling ervan.

### **5. Externe klachtbehandeling**

Als u het niet eens bent met de interne afhandeling van uw klacht door het HV, dan kunt u dit binnen twee weken kenbaar maken bij het bestuur.

In dat geval zal het bestuur een ad-hoc klachtencommissie samenstellen bestaande uit een of drie onafhankelijke en onpartijdige leden. Het bestuur kan daarbij gebruik maken van de bestaande klachtenadviescommissie geestelijke verzorging als het integriteits- en/of bejegeningklachten betreft.

Deze commissie brengt binnen zes weken advies uit aan het bestuur.

## **6. Melding extern**

### Centraal Bureau Fondsenwerving (CBF)

Het HV heeft een CBF-erkenning van het Centraal Bureau Fondsenwerving (CBF). Gaat uw klacht over het team Nalatenschappen en Executeurs dan heeft u, naast het doorlopen van de klachtprocedure zoals hiervoor beschreven, de mogelijkheid om een signaal of een vraag bij het CBF neer te leggen: <https://cbf.nl/vragen-en-signalen>. Het CBF behandelt de klacht niet.

### Reclame Code Commissie (RCC)

Bent u het niet eens met een reclame-uiting van het HV dan heeft u, naast of in plaats van het doorlopen van deze klachtprocedure, de mogelijkheid om u klacht in te dienen bij de RCC. ([www.reclamecode.nl](http://www.reclamecode.nl))