

<http://snu.nu/index.php/vereniging/klachtenrecht.html>

Klachtenrecht

Begripsbepaling

Artikel 1

In het onderhavige klachtenreglement wordt verstaan onder:

- SNU: Spirituele Nationale Unie, gevestigd te Naarden.
- Bestuur: Het Bestuur van de Spirituele Nationale Unie (SNU).
- Klacht: Het kenbaar maken van onvrede, komende van de client als gebruiker van de diensten van een medium/trance-healer.
- Klager: de client die gebruik maakt van de diensten van een medium/trance-healer; of daarvan heeft gebruik gemaakt.
- Klachtencommissie: de door de SNU aangewezen perso(n)on(en), belast met de behandeling van de klacht.
- Klachtenbehandeling: het onderzoek van de klacht, resulterend in een niet-juridisch afdwingbare uitspraak over de gegrondheid van de klacht; of zo nodig verwijzend naar een andere (externe) instantie.
- Aangeklaagde: het medium/de trance-healer, voor zover deze gewoon lid is van de SNU, tegen wie de klacht gericht is.

Doelstelling van klachtenreglement

Artikel 2

Het klachtenreglement heeft tot doel:

1. Recht doen aan de individuele klager.
2. Creëren van de mogelijkheid tot herstel van de relatie tussen klager en aangeklaagde.
3. Creëren van de mogelijkheid tot het doen van een uitspraak over het al dan niet gegrond zijn van een klacht.
4. Het systematisch verzamelen van klachten teneinde beter zicht te krijgen op tekortkomingen.
5. Het bevorderen van de kwaliteit van de door het medium/de trance-healer verleende “dienst”.

Uitgangspunten bij de klachtenreglement

Artikel 3

1. De klacht wordt bij voorkeur eerst besproken tussen de klager en de aangeklaagde, teneinde binnen die relatie te streven naar een oplossing.
2. De klachtencommissie biedt de mogelijkheid tot een meer onpartijdige behandeling van de klacht; waarbij de commissie de bevoegdheid heeft om het beginsel van hoor en wederhoor van betrokkenen toe ter passen.
3. Een vlotte behandeling van de klacht, volgens vaste en overzichtelijke procedures.
4. Een zorgvuldige en vertrouwelijke behandeling en registratie van alle gegevens over klager en aangeklaagde.

Taken en bevoegdheden van de klachtencommissie

Artikel 4

De klachtencommissie heeft de volgende taken:

1. Het op verzoek van de klager verstrekken van informatie over de klachtregeling; dan wel verlenen van advies en/of bemiddeling bij het tot een oplossing brengen van een klacht.
2. Het op basis van de behandeling van een klacht komen tot een uitspraak gericht tot de klager en de aangeklaagde over de gegrondheid van die klacht.
3. Het zonodig geven van advies aan de aangeklaagde over te nemen maatregelen naar aanleiding van de behandelde klacht.
4. Bijdrage leveren aan het jaarverslag. In dat verband worden geen tot individuele personen herleidbare gegevens opgenomen.
5. het signaleren van kwaliteitstekorten en bevorderen van de kwaliteit van de dienstverlening op basis van signalen, ontvangen uit de behandelde klachten.
6. Zorg dragen voor een goede afstemming van haar werkzaamheden met personen en/of instanties die een taak hebben in de opvang van klachten.

Artikel 5

De klachtencommissie heeft ter uitvoering van haar taken de volgende bevoegdheden:

1. Het inwinnen van informatie en het raadplegen en inzien van stukken, voor zover dit geschiedt met gerichte toestemming van de klager.
2. Het oproepen en horen van personen die direct betrokken zijn bij de ingediende klacht; in voorkomende gevallen klager verwijzen naar geëigende instanties.
3. Het inschakelen van deskundigen.
4. Een klacht niet in behandeling nemen wanneer deze kennelijk ongegrond is.

Indienen van een klacht

Artikel 6

1. De klager wendt zich bij voorkeur tot het medium/de trance-healer tegen wie de klacht gericht is, om te trachten op deze wijze tot een oplossing te komen.

Artikel 7

1. In geval het bepaalde in artikel 6 niet tot een oplossing van de klacht leidt, kan de klacht schriftelijk worden ingediend bij de secretaris van de klachtencommissie.
2. Anonieme klachten en klachten via e-mail worden niet in behandeling genomen.
3. De klachtencommissie poogt op grond van de ontvangen informatie tussen partijen te bemiddelen en wijst desgewenst een bemiddelaar aan.
4. De klachtencommissie gaat over tot de behandeling van een klacht, indien bemiddeling niet tot het gewenste resultaat leidt; dan wel indien de klager geen bemiddeling wenst, doch een uitspraak wenst over de gegrondheid van de klacht.
5. Bevoegd is een klacht in te dienen:
 - a. een rechtsstreeks belanghebbende;
 - b. het bestuur van de SNU, waarbij degene over wie wordt geklaagd is ingeschreven.
6. De bevoegdheid tot het indienen van een klacht bij de klachtencommissie vervalt door verjaring in twee jaren.

Artikel 8

Werkwijze bij de behandeling van een klacht

1. De klachtencommissie draagt er zorg voor, dat de klager binnen twee weken na indienen van de klacht wordt geïnformeerd over de procedure.
2. Indien een klacht naar het oordeel van de commissie onvoldoende informatie bevat, stelt zij de klager in de gelegenheid binnen redelijke termijn, doch uiterlijk binnen drie weken, alsnog duidelijkheid te verschaffen.

Artikel 9

1. De secretaris van de klachtencommissie zendt binnen twee weken na ontvangst van de klacht, een afschrift van de klacht aan het betreffende medium/ trance-healer, met verzoek daarop binnen drie weken schriftelijk te reageren. Bij overmacht wordt een nieuwe termijn van maximaal vier weken vastgesteld.

Artikel 10

1. Indien een klacht betrekking heeft op een lid van de klachtencommissie directe, dient dit lid zich te onthouden van deelname aan de behandeling van de klacht; en zal een plaatsvervangend lid in de plaats treden.
2. Zowel de klager als de aangeklaagde kunnen, indien er gerechtvaardigde twijfel bestaat over de onpartijdigheid van een lid van de klachtencommissie, deze commissie verzoeken dat lid niet aan de behandeling van de klacht te laten deelnemen. Bij honorering treedt een plaatsvervangend lid in diens plaats.

Artikel 11

1. De klachtencommissie komt zo vaak bijeen als de voorzitter of een meerderheid van de leden dit noodzakelijk acht. De bijeenkomsten vinden plaats in aanwezigheid van tenminste de voorzitter, de secretaris en een lid van de commissie.
2. De bijeenkomsten hebben een besloten karakter.
3. De leden van de klachtencommissie hebben een geheimhoudingsplicht te aanzien van hetgeen hun uit hoofde van hun functie als lid van de commissie dan wel uit hoofde van hun betrokkenheid bekend is geworden.

Artikel 12

De klager, de aangeklaagde, alsmede overige personen die naar het oordeel van de klachtencommissie moeten worden gehoord, worden door de secretaris van de commissie opgeroepen voor mondelinge behandeling door de commissie.

De commissie kan de mondelinge behandeling delegeren aan de voorzitter en secretaris gezamenlijk, of, bij afwezigheid van de secretaris aan de voorzitter en een van de leden van de klachtencommissie.

Artikel 13

1. De secretaris maakt in overleg met de voorzitter een verslag van de gevolgde procedure, de verklaringen van betrokkenen en van eventuele deskundigen.
Hierin wordt tevens opgenomen de gemotiveerde conclusie van de klachtencommissie ten aanzien van de gegrondheid van de ingediende klacht.
2. De klachtencommissie baseert haar uitspraken op de door de SNU intern vastgestelde kwaliteitseisen en gedragscode.

Artikel 14

1. De klachtencommissie doet, binnen redelijke termijn doch uiterlijk binnen twee maanden na ontvangst van de klacht, schriftelijk mededeling over de gegrondheid van de klacht aan zowel de klager als de aangeklaagde.
Deze termijn kan met redenen omkleed met maximaal een maand worden verlengd.
2. De klachtencommissie doet geen uitspraak over eventuele aansprakelijkheid, maar verwijst de klager naar de daartoe geëigende instanties.
3. In de uitspraak wordt de formulering opgenomen hoe de klachtencommissie de klacht begrijpt en welke onderdelen (als er verschillende zijn) gegrond of ongegrond worden verklaard. Ook wordt er, indien daartoe aanleiding is, een aanbeveling gedaan aan de aangeklaagde.
4. De aangeklaagde deelt, in voorkomend geval, schriftelijk en met redenen omkleed binnen een maand na ontvangst van het verslag, bevattende de uitspraak aan de aangeklaagde aan de klachtencommissie mee, of hij/zij maatregelen neemt naar aanleiding van het oordeel van de commissie en , zo ja, welke.

Artikel 15

Beëindiging of beperking klachtbehandeling

1. De klager behoudt in alle gevallen de mogelijkheid zich te wenden tot een andere daartoe geëigende (externe) instantie ter behandeling van zijn/haar klacht.
Als de klager hiertoe besluit, deelt hij dit onverwijld schriftelijk mee aan de klachtencommissie.
2. Als de klacht door een externe instantie, als bedoeld in lid 1 in behandeling wordt genomen, overlegt de secretaris met de klager of en voor welke onderdelen de klacht daarnaast nog verder door de klachtencommissie dient te worden behandeld.
3. Een klacht wordt niet verder behandeld als deze door klager wordt ingetrokken dan wel indien op enig moment ondubbelzinnig blijkt dat bij de klager geen behoefte meer bestaat aan verdere behandeling.
4. De klachtencommissie doet van het niet verder behandelen van een klacht schriftelijk en met redenen omkleed mededeling aan de klager en de aangeklaagde.
5. De bescheiden van de klachtbehandeling worden door het bestuur van de SNU gedurende een termijn van vijf jaar (gerekend vanaf laatste datum behandeling) bewaard en bij recidive opnieuw aan de klachtencommissie ter hand gesteld.

Kosten klachtbehandeling

Artikel 16

Iedere partij draagt zijn eigen kosten.

Slotbepalingen

Artikel 17

1. In alle gevallen waarin dit reglement niet voorziet, beslist het bestuur van de SNU, gehoord de klachtencommissie. Bij wijziging van deze regeling wordt de klachtencommissie om advies gevraagd.
2. De SNU draagt zorg voor een ruime bekendmaking van dit klachtenreglement.
3. Bij deze reglement dienen de regels en afspraken, vastgelegd in het “Raamwerk ten behoeve van Commissies” in acht genomen te worden.

1 december 2006