



Klachtenregeling CoMensha

Amersfoort, 23 mei 2018

Inhoud

Klachtenregeling CoMensha	3
<i>Algemene bepalingen</i>	4
Artikel 1 Begripsbepalingen.....	4
<i>Klacht</i>	4
Artikel 2 Klachtrecht.....	4
Artikel 3 Klacht.....	5
<i>Afhandeling</i>	5
Artikel 4 Afdoening in der minne.....	5
Artikel 5 Bijstand van klager.....	5
Artikel 6 Ontvangstbevestiging, door- en toezending en administratie.....	6
Artikel 7 Geen verplichting tot klachtbehandeling.....	7
Artikel 8 Gelegenheid tot horen.....	7
Artikel 9 Behandeling en beslissing.....	7
Artikel 10 Afdoening.....	7
<i>Klachtenadviescommissie</i>	7
Artikel 11 Formering van klachtadviescommissie.....	7
Artikel 12 Behandeling door klachtadviescommissie.....	7
Artikel 13 Afwijking conclusies en advies.....	8
<i>Registratie</i>	8
Artikel 14 Registratie van klachten.....	8
<i>Overgangs- en slotbepalingen</i>	8
Artikel 15 Citeertitel, bekendmaking en inwerkingtreding.....	8
<i>Colofon</i>	9

Klachtenregeling CoMensha

CoMensha is hét landelijke, onafhankelijke expertise- en coördinatiecentrum dat zich op een constructieve, verbindende en kritische manier inzet voor de belangen en rechten van slachtoffers van mensenhandel, met name nationaal, maar ook internationaal. CoMensha geeft inzicht in aard en omvang van mensenhandel in Nederland, coördineert de eerste opvang en zorg, adviseert en bemiddelt bij doorplaatsing, signaleert knelpunten en zet zo nodig aan tot actie. Om deze missie uit te voeren, heeft CoMensha vanuit het ministerie van Justitie en Veiligheid de opdracht gekregen om de feiten over de aard en de omvang van (mogelijke) slachtoffers van mensenhandel in Nederland te registreren, mede ten behoeve van de Nationaal Rapporteur Mensenhandel en Seksueel Geweld tegen Kinderen. Daarnaast coördineert CoMensha opvang en hulpverlening voor slachtoffers van mensenhandel.

Het klachtenreglement van CoMensha is bestemd voor degene die een klacht bij CoMensha indient over CoMensha, het bestuur en/of een betrokkene. Het reglement is opgesteld om recht te doen aan de individuele klager.

Algemene bepalingen

Artikel 1 begripsbepalingen

1. **CoMensha:** de Stichting Coördinatiecentrum Mensenhandel, kamer van koophandel inschrijvingsnummer 41182114, statutair gevestigd te Amersfoort, feitelijk adres: Barchman Wuytierslaan 10, 3818 LH Amersfoort.
2. **Bestuur:** het bestuur van CoMensha.
3. **Dossier:** elk gestructureerd geheel van persoonsgegevens en registratiegegevens.
3. **Betrokkene:** bij of voor CoMensha werkende persoon of entiteit op wiens handelen of nalaten de klacht van klager betrekking heeft.
4. **Klager:** degene die een klacht bij CoMensha indient over CoMensha, het bestuur en/of een betrokkene.

Klacht

Artikel 2 Klachtrecht

1. Een ieder heeft het recht om over de wijze waarop CoMensha zich in een bepaalde situatie tegen hem of haar heeft gehandeld, bij het bestuur van CoMensha een klacht in te dienen.
2. Een gedraging van een persoon, werkzaam bij of voor CoMensha, wordt aangemerkt als een gedraging van CoMensha, voor zover deze gedraging aan CoMensha kan worden toegerekend.
3. Een besluit of handeling van CoMensha als organisatie wordt voor de reikwijdte van deze klachtenregeling aangemerkt als een gedraging van CoMensha, voor zover deze gedraging aan CoMensha kan worden toegerekend.
4. Onder personen werkzaam bij CoMensha worden verstaan:
 - a. de leden van het bestuur van CoMensha;
 - b. de met management en coördinatie belaste personen die werkzaam zijn bij CoMensha;
 - c. de met beleidswerk belaste personen, verbonden aan CoMensha;
 - d. de adviseurs en consultants die bij CoMensha werkzaam zijn;
 - e. de algemene en/of specifieke ondersteuners, die aan CoMensha verbonden zijn;
 - f. de overige, niet onder de vorige letters begrepen, bij CoMensha werkzame personen, zoals stagiairs, vrijwilligers, externe onderzoekers, projectmedewerkers, trainers, personen die zich in een re-integratie traject bevinden etc.
5. De in het vierde lid bedoelde personen kunnen alleen een klacht indienen voor zover zij partij of belanghebbende zijn in een uit CoMensha voortgekomen of voortkomende werk gerelateerde activiteit. Klachten kunnen uitsluitend schriftelijk bij het bestuur worden ingediend.

Artikel 3 Klacht

1. Een klacht moet worden ondertekend en ten minste bevatten:
 - a. de naam, het adres en telefoonnummer van de indiener;
 - b. de dagtekening;
 - c. indien de klacht tegen specifiek een persoon of personen is gericht, de naam van die personen
 - d. een omschrijving van de gedraging waartegen de klacht is gericht en het tijdstip van de gedraging;
 - e. indien relevant, een indicatieve omschrijving van de materiële en/of immateriële schade die klager zo mogelijk zou hebben geleden, voorzien van bewijsstukken.
2. Klachten, die niet gedagtekend zijn, worden geacht gedagtekend te zijn op de dag van ontvangst door CoMensha.
3. Indien de klacht in een vreemde taal, anders dan Engels, is opgesteld en een vertaling voor een goede behandeling van de klacht noodzakelijk is, dient de indiener op verzoek van CoMensha zorg te dragen voor een vertaling in correct Nederlands. Klager dient binnen 3 weken na een dergelijk verzoek te zorgen voor een vertaling in het Nederlands. Indien die vertaling uitblijft geldt het bepaalde in artikel 7 lid 3 van deze regeling.
4. Indien de klager minderjarig is, respectievelijk onder curatele of onder bewind is gesteld, moet de klacht worden ondertekend door de met het gezag beklede ouder of voogd, respectievelijk de curator of bewindvoerder.
5. Een klacht wordt vertrouwelijk behandeld.

Afhandeling

Artikel 4 afdoening in der minne

1. In iedere fase van de klachtbehandeling kan het bestuur van CoMensha nagaan of de klager door middel van een informele afhandeling van zijn klacht tevreden gesteld kan worden.
2. Zodra het bestuur naar tevredenheid van de klager aan diens klacht tegemoet is gekomen, vervalt de verplichting tot het verder toepassen van deze Klachtenregeling CoMensha 2018. De klager ontvangt in dat geval een schriftelijke kennisgeving van de afsluiting van de procedure. Aan de betrokkene wordt een kopie van deze kennisgeving verstrekt.

Artikel 5 Bijstand van klager

De klager en de betrokkene kunnen zich door een gemachtigde laten bijstaan of laten vertegenwoordigen. CoMensha is niet verplicht eventuele kosten voor een gemachtigde te vergoeden.

1. Het bestuur van CoMensha kan van een gemachtigde een schriftelijke machtiging verlangen.
2. Het bestuur kan bijstand of vertegenwoordiging door een persoon, tegen wie ernstige bezwaren bestaan, weigeren met opgave van de redenen voor weigering.
3. Het tweede lid is niet van toepassing ten aanzien van advocaten.

Artikel 6 Ontvangstbevestiging, door- en toezending en administratie

Het bestuur van CoMensha bevestigt de ontvangst van de klacht schriftelijk onder mededeling van de datum van ontvangst van de klacht en onder toezending van een afschrift van deze regeling.

1. Het bestuur zendt een klacht tot behandeling waarvan kennelijk een andere instantie bevoegd is, onverwijld naar die instantie door onder gelijktijdige mededeling daarvan aan de indiener.
2. Het bestuur zendt een klacht die niet voor hem bestemd is en die ook niet wordt doorgezonden, zo spoedig mogelijk maar uiterlijk binnen zes weken terug naar de indiener.
3. Het bestuur zendt de betrokkene een afschrift van de klacht en de daarbij meegezonden stukken.
4. Het bestuur kan besluiten de klacht die niet aan artikel 3, eerste, derde en/of vierde lid, voldoet, niet te behandelen, mits de indiener in de gelegenheid is gesteld de klacht binnen een door het bestuur te stellen termijn van uiterlijk zes weken aan te vullen.
5. Het bestuur registreert en administreert binnengekomen klachten en zorgt voor een goede voortgangscntrole.

Artikel 7 Geen verplichting tot klachtbehandeling

1. Het bestuur van CoMensha is niet verplicht de klacht te behandelen indien zij betrekking heeft op een gedraging:
 - a. waarover door de klager reeds eerder een klacht is ingediend die met inachtneming van deze regeling is afgedaan;
 - b. die langer dan een jaar voor indiening van de klacht heeft plaatsgevonden;
 - c. waartegen de klager bezwaar als bedoeld in artikel 1:5, eerste lid Algemene wet bestuursrecht kan of had kunnen maken;
 - d. waartegen de klager beroep als bedoeld in artikel 1:5, derde lid Algemene wet bestuursrecht kan of had kunnen instellen;
 - e. die anderszins door het instellen van een procedure aan het oordeel van een rechterlijke instantie kon of had kunnen worden onderworpen.
2. Het bestuur is niet verplicht de klacht te behandelen indien het belang van de klager dan wel het gewicht van de gedraging kennelijk onvoldoende is.
3. Het bestuur van CoMensha is niet verplicht een klacht in behandeling te nemen indien klager heeft verzuimd om tijdig voor een correcte vertaling van de klacht te zorgen. Artikel 3, derde lid van deze regeling is van toepassing.
4. Van het niet in behandeling nemen van de klacht stelt het bestuur de klager zo spoedig mogelijk doch uiterlijk binnen zes weken na ontvangst van de klacht schriftelijk in kennis, met opgave van de motivatie van het niet in behandeling nemen van de klacht.

Artikel 8 Gelegenheid tot horen

1. Het bestuur van CoMensha stelt de klager en de betrokkene in de gelegenheid te worden gehoord. Indien het bestuur dat wenst kan het horen ook telefonisch geschieden;
2. Van het horen van de klager kan worden afgezien indien de klacht kennelijk ongegrond is dan wel indien de klager heeft verklaard geen gebruik te willen maken van het recht te worden gehoord.

3. Van het horen van betrokkene kan worden afgezien indien de klacht niet in behandeling wordt genomen, indien de klacht kennelijk ongegrond is of indien betrokkene heeft verklaard geen gebruik te willen maken van het recht te worden gehoord.
4. Van het horen wordt een verslag gemaakt. Het verslag wordt aan de betrokkene en klager toegezonden.

Artikel 9 Behandeling en beslissing

1. Het bestuur van CoMensha handelt de klacht af binnen zes weken.
2. Indien aan het bepaalde in artikel 11, eerste lid toepassing wordt gegeven, handelt het bestuur van CoMensha in samenspraak met de klachtenadviescommissie de klacht af binnen twaalf weken na de ontvangst van het klacht.
3. Het bestuur kan de behandeling voor ten hoogste zes weken verdagen. Van de verdaging wordt schriftelijk mededeling gedaan aan de klager en de betrokkene.
4. Wanneer de klacht een lid van het bestuur betreft, neemt dit lid niet aan de behandeling van de klacht deel.

Artikel 10 Afdoening

1. Het bestuur van CoMensha stelt de klager en de betrokkene schriftelijk en gemotiveerd in kennis van de bevindingen van het onderzoek naar de klacht alsmede van de eventuele conclusies die het daaraan verbindt.
2. Indien vervolgens nog een klacht kan worden ingediend bij een bestuursorgaan, persoon of college, aangewezen om klachten over degene op wiens gedraging de klacht betrekking heeft te behandelen, wordt daarvan bij de kennisgeving melding gemaakt.

Klachtadviescommissie

Artikel 11 Formering van klachtadviescommissie

1. Het bestuur van CoMensha kan een klachtadviescommissie met de advisering over een klacht belasten. In dat geval zijn de artikelen 12 en 13 eveneens van toepassing.
2. Het bestuur benoemt de voorzitter, de secretaris en de overige leden van de klachtadviescommissie, alsmede hun plaatsvervangers.
3. Degene op wiens gedraging de klacht betrekking heeft, maakt geen deel uit van de klachtadviescommissie.
4. Het bestuur kan de klachtadviescommissie alleen algemene aanwijzingen geven.
5. Indien de klacht betrekking heeft op het bestuur of één van de individuele leden van het bestuur, wordt verplicht overgegaan tot formering van een klachtcommissie waarvan tenminste de helft dient te bestaan uit vertegenwoordiging van het Ministerie van Veiligheid en Justitie.

Artikel 12 Behandeling door klachtadviescommissie

1. Zodra het bestuur van CoMensha besluit de klachtadviescommissie in te schakelen, deelt het bestuur de klager en de betrokkene mee dat een klachtadviescommissie met de advisering over de klacht is belast.

2. Het horen geschiedt door de klachtadviescommissie.
3. De klachtadviescommissie kan het horen aan de voorzitter of een lid opdragen.
4. De klachtadviescommissie beslist over de toepassing van artikel 8, tweede lid.
5. De klachtadviescommissie zendt een rapport van bevindingen, vergezeld van het advies en eventuele aanbevelingen, aan het bestuur.
6. Het rapport bevat het verslag van het horen.

Artikel 13 Afwijking conclusies en advies

Indien de conclusies van het bestuur afwijken van het advies van de klachtadviescommissie, wordt in die conclusies de reden voor die afwijking vermeld en wordt het advies meegezonden met de kennisgeving, bedoeld in artikel 10, eerste lid.

Registratie

Artikel 14 Registratie van klachten

1. Het bestuur van CoMensha draagt zorg voor registratie van de ingediende schriftelijke klachten.
2. Inzage in de registratie van de bij CoMensha ingediende schriftelijke klachten is uitsluitend voorbehouden aan bestuur en management van CoMensha.
3. De klachten worden twee jaar bewaard.

Overgangs- en slotbepalingen

Artikel 15 Citeertitel, bekendmaking en inwerkingtreding

1. Deze regeling kan worden aangehaald als Klachtenregeling CoMensha.
2. Deze regeling treedt in werking op 23 mei 2018 en is geplaatst op de website van CoMensha www.comensha.nl.
3. Klachten, ingediend op of na de datum van inwerkingtreding van deze regeling en betrekking hebbend op een gedraging die heeft plaatsgevonden vóór de datum van inwerkingtreding van deze regeling, worden behandeld met toepassing van deze regeling.

Colofon

Dit is een publicatie van CoMensha Coördinatiecentrum tegen Mensenhandel

Uitgave mei 2018

Postadres Barchman Wuytierslaan 10 3818 LH Amersfoort

Meer informatie Met vragen kunt u terecht bij: info@comensha.nl

Publicatienummer 2018 – 2