

Het COC kent een onafhankelijke klachtencommissie die werkt voor alle bij het COC aangesloten organisaties. Op deze pagina lees je hoe een klacht kan worden ingediend en hoe deze wordt afgehandeld.

Klacht indienen

- Klachten moeten op schrift worden ingediend. Dit is vormvrij. Je wordt verzocht zo nauwkeurig mogelijk het voorval/de voorvallen te beschrijven. Dat mag in je eigen woorden. Het adres van de klachtencommissie vind je onderaan deze pagina.
- Na ontvangst van de schriftelijke klacht, krijg je hiervan schriftelijk bericht en word je nader geïnformeerd over de opvolging.
- Op basis van de klacht, zal de onafhankelijk klachtencommissie beoordelen of deze in behandeling zal worden genomen. De klachtencommissie kan alleen klachten in behandeling nemen die getoetst kunnen worden aan de omgangsregels die per 1 januari 2016 voor alle geledingen van de federatie gelden. Is dit niet het geval, dan wordt de klager doorverwezen naar een ander orgaan van de federatie. Een klacht over de ledenadministratie of schoonmaak van het COC-pand zal bijv. niet door de klachtencommissie in behandeling worden genomen.
- Als de klacht door de klachtencommissie in behandeling wordt genomen, zal je worden uitgenodigd om jouw klacht in persoon mondeling toe te lichten voor de klachtencommissie. Je mag je dan laten bijstaan door een vertrouwenspersoon.

Hoor en wederhoor

- De persoon over wie de klacht gaat, krijgt bericht dat er een klacht over hem/haar in behandeling is genomen en ook door wie. De beklagde wordt geïnformeerd over de procedure en krijgt de gelegenheid zich schriftelijk te verweren.
- De klachtencommissie nodigt zowel de klager als de beklagde om mondeling hun klacht en verweer toe te lichten en zo hoor en wederhoor toe te kunnen passen. Ook de beklagde mag zich laten bijstaan door een vertrouwenspersoon.
- Dit kan er toe leiden dat tijdens de zitting van de klachtencommissie een voor de klager bevredigende oplossing wordt gevonden, waarmee de zaak wordt afgedaan. Of de klachtencommissie kan oordelen dat er consequenties aan de gedragingen van beklagde moeten zitten.

Bevindingen van de klachtencommissie

- De klachtencommissie brengt van haar bevindingen schriftelijk verslag uit aan de klager, beklaagde en aan het bestuur van de rechtspersoon. In dat verslag staat ook een advies voor door het bestuur te nemen maatregelen. Daarmee wordt ook bij het bestuur van de rechtspersoon bekend dat er een probleem is met een vrijwilliger/medewerker/bezoeker binnen hun vereniging.
- De inzet van de onafhankelijke klachtencommissie is een zwaar middel. De klager wordt serieus genomen. Er kunnen serieuze consequenties zijn voor de beklaagde.
- De directie van het federatiekantoor van COC Nederland ontvangt van het advies een afschrift en zal het bestuur van de rechtspersoon aanspreken op het opvolgen van het advies.

Duur van de procedure

- Doen van melding – ontvangst bevestiging – 2 werkdagen.
- Bericht van wel of niet in behandeling nemen: 2 weken.
- Bericht aan beklaagde en gelegenheid schriftelijk weerwoord: 2 weken.
- Hoor en wederhoor op een zitting van de klachtencommissie: 6 weken, met verlenging van 2 weken indien dit agendatechnisch niet anders kan.
- Definitief oordeel en advies van de klachtencommissie aan klager, beklaagde en rechtspersoon: binnen 2 weken na een zitting.

Vertrouwelijkheid

Alleen de leden van de commissie, de ambtelijk secretaris, de klager en de beklaagde en hun eventuele vertrouwenspersonen hebben inzage in de klacht. De commissie deelt haar bevindingen met het bestuur van de rechtspersoon en de directie van COC Nederland.

Leden van de klachtencommissie

De klachtencommissie van COC Nederland bestaat uit:

- Christine Linzel , hoofd vrijwilligersondersteuning Zonnebloem, secretaris Stichting Tuchtrect Vrijwilligerswerk, algemeen bestuurslid Nederlandse Organisatie Vrijwilligerswerk, voorzitter van de commissie van toezicht van de Dienst Vervoer& Ondersteuning

•Cor Petiet , docent strafrecht aan de Vrije Universiteit, voorzitter klachtencommissie Vreemdelingendetentie Schiphol, deeltijd-rechter Rechtbank Amsterdam

•Achmed Baayens , strafrecht advocaat te Utrecht, lid van de commissie van toezicht van de Dienst Vervoer& Ondersteuning

Om hun onafhankelijkheid te garanderen vervult geen van de leden een andere actieve positie binnen de federatie COC Nederland. De commissie wordt ambtelijk ondersteund door Jan-Willem de Bruin, stafmedewerker federatiezaken van COC Nederland.

Contact met de klachtencommissie

De commissie is bereikbaar via het mailadres: klachtencommissie@coc.nl

of

COC Nederland

t.a.v. klachtencommissie

Postbus 3836

1001 AP Amsterdam