ETHIEK EN KLACHTEN TRANSPARENCY INTERNATIONAL NEDERLAND

KLACHTENREGLEMENT

INLEIDING

De vereniging Transparency International Nederland (TI-NL) wordt geleid door een ethisch kader en een verbintenis om de belangrijkste principes hoog te houden in alle inspanningen en activiteiten van de beweging. Wij verbinden ons ertoe open, eerlijk en verantwoordelijk te zijn in onze relaties met elkaar en met iedereen waarmee we samenwerken.

De Verklaring van Visie, Waarden en Leidende Principes (de Verklaring) vormt de basis voor ons werk, waar de Code of Conduct uit voortgevloeid is. Deze gedragscode heeft betrekking op medewerkers, bestuursleden, institutionele leden en individuele leden, en op de relatie tussen TI-NL enerzijds en 'begunstigers' anderzijds: private en publieke entiteiten of personen die TI-NL al dan niet periodiek in financiële zin ondersteunen.

Eenieder actief bij Transparency International over de hele wereld dient zich te houden aan de Code of Conduct die normen vaststelt in situaties waarin de belangen en waarden van de beweging strijdig kunnen zijn met die van de personen belast met specifieke verantwoordelijkheden voor de beweging. Leden van het bestuur vullen op jaarlijkse basis het Register of Interest in.

TI-NL streeft naar het maximaal haalbare op het gebied van dienstverlening, service en kwaliteit. Desondanks kan er natuurlijk altijd iets misgaan tussen u en ons als vereniging. Om deze reden hebben wij een Klachtenreglement opgesteld. Het Klachtenreglement heeft tot doel om klachten binnen de vereniging veilig aan de orde te stellen en op adequate wijze te behandelen, zodat tijdig passende maatregelen kunnen worden genomen.

Het Klachtenreglement van TI-NL voorziet in de procedure ter uitvoering van het klachtrecht voor vrijwilligers, deelnemers, institutionele, individuele- en personeelsleden van Transparency International Nederland, voortvloeiend uit de Verklaring en de Code of Conduct van de Vereniging Transparency International Nederland. Het Klachtenreglement staat dus niet op zichzelf en dient in samenhang met de overige gedragscodes en richtlijnen van TI-NL te worden gelezen.

1. ALGEMENE BEPALINGEN

Beklaagde

Degene tegen wie de klacht zich richt, dan wel op wie de klacht betrekking heeft.

Bestuur

Het bestuur van Transparency International Nederland.

Code of Conduct (Gedragscode)

De door de organisatie Transparency International Nederland gestelde regels voor werknemers, bestuursleden, institutionele leden en individuele leden ten aanzien van gewenst en ongewenst gedrag.

Conflict of Interest Policy

Een beleid dat normen vaststelt in situaties waarin de belangen en waarden van de beweging strijdig kunnen zijn met die van de personen belast met specifieke verantwoordelijkheden voor de beweging. Dit beleid is van toepassing op bestuursleden en werknemers bij TI-NL.

Coördinator Klachtenprocedure

Door de organisatie aangewezen functionaris die zorg draagt voor registratie van klachten en de te volgen procedures coördineert. De Coördinator Klachtenprocedure treedt op als tussenpersoon tussen de Beklaagde en de Klachtenbehandelaar namens het bestuur. Tevens onderzoekt de Coördinator Klachtenprocedure mogelijkheden tot interne bemiddeling en brengt zo nodig het interne bemiddelingsproces op gang. De Coördinator Klachtenprocedure is de projectleider van TI-NL. Indien een klacht de Coördinator Klachtenprocedure betreft, dan treedt de Directeur op als Coördinator Klachtenprocedure.

Deelnemer

De natuurlijke persoon die gebruik wil maken, gebruik maakt of gebruik heeft gemaakt van de dienstverlening van Transparency International Nederland.

Donateur

De natuurlijke persoon of rechtspersoon die de vereniging financieel steunen met een jaarlijkse of eenmalige bijdrage.

Directeur

De door het bestuur aangestelde werknemer belast met de dagelijkse leiding van de organisatie.

Institutioneel lid

Een rechtspersoon die (de doelen van) Transparency International Nederland steunt.

Individueel lid
Een natuurlijke persoon die (de doelen van) Transparency International Nederland steunt.

Klager
Een persoon die een klacht indient bij de vereniging Transparency International Nederland.

Klacht
Een klacht in de betekenis van dit reglement is een schriftelijke bekendmaking door Klager van een situatie of voorval waarmee hij/zij is geconfronteerd door een uiting of activiteit van de vereniging of gedrag van individuen binnen de vereniging, die door hem/haar als ongewenst wordt ervaren.

Klachtenbehandelaar
De Klachtenbehandelaar, aangewezen door het bestuur van de organisatie Transparency International Nederland, die bevoegd is om kennis te nemen van de klachten door inlichting van de Coördinator Klachtenprocedure en daaromtrent advies uit te brengen aan het bestuur. De Klachtenbehandelaar is de voorzitter van het bestuur van TI-NL. Indien een klacht de voorzitter betreft, dan treedt de secretaris op als klachtenbehandelaar.

Transparency International (TI)
De internationale non-gouvernementele organisatie (NGO) voor bestrijding van corruptie. TI-S is in 1993 naar Duits recht opgericht als een 'Verein', een vereniging met leden. Leden bestaan zowel uit particulieren die op persoonlijke titel lid zijn, als uit de ruim 100 nationale afdelingen ('Chapters'). TI geeft internationaal leiding aan de inspanning om integriteit, inzichtelijkheid en toerekenbaarheid te bevorderen om corruptie uit te bannen

Transparency International Nederland (TI-NL)
De Nederlandse afdeling van TI. Transparency International Nederland (TI-NL) is opgericht als een vereniging met leden. TI-NL is een Algemeen Nut Beogende Instelling met erkende ANBI-status. TI-NL richt zich op een wereld waarin de overheidsdiensten, de politieke wereld, het bedrijfsleven, het maatschappelijk middenveld én burgers vrij van corruptie zijn. Hierbij wordt sterk gekeken naar verbetering van integriteit, transparantie en verantwoording in de Nederlandse samenleving.

Vrijwilliger
Een persoon die als vrijwilliger verbonden is aan Transparency International Nederland en in die hoedanigheid werkzaamheden voor de organisatie verricht. Onder werkzaamheden wordt tevens bestuurswerk verstaan.

Verklaring van Visie, Waarden en Leidende Principes
Een verklaring waarin de visie, waarden en leidende principes als uitgangspunten van Transparency International zijn vastgelegd.

Verslagjaar
Het kalenderjaar waarover verslag wordt gedaan.

Werknemer
Een persoon die krachtens een arbeids- of stageovereenkomst werkzaamheden verricht bij de vereniging Transparency International Nederland.

2. KLACHTENREGLEMENT

Het Klachtenreglement bevat bepalingen over de wijze waarop klachten die tegen één of meer vrijwilligers of werknemers en/of de vereniging worden ingediend, worden afgehandeld.

BEPALINGEN

Deze versie van dit Klachtenreglement Transparency International Nederland is door het bestuur op 22 november 2022 vastgesteld en in werking getreden.

Artikel 1 Indiening van de klacht

1. Bevoegd om een klacht bij Transparency International Nederland in te dienen is:
   a. De werknemer, met een klacht dat hij/zij onheus of onzorgvuldig is bejegend door één of meer vrijwilligers, door één of meer werknemers of door Transparency International Nederland als zodanig;
   b. De vrijwilliger of donateur, met een klacht dat hij/zij onheus of onzorgvuldig is bejegend door één of meer vrijwilligers of door één of meer werknemers of door Transparency International Nederland als zodanig;
   c. De deelnemer, met een klacht dat hij/zij onheus of onzorgvuldig is bejegend door één of meer vrijwilligers, één of meer werknemers of Transparency International Nederland als zodanig,
   d. De deelnemer met een klacht dat de door of namens de vereniging Transparency International Nederland verleende dienst niet naar behoren is uitgevoerd;
   e. Eenieder, waaronder begrepen iedere rechtspersoon, met een klacht dat er in strijd met de Code of Conduct van de vereniging Transparency International Nederland is gehandeld of nagelaten.

2. De klacht kan per e-mail, gemotiveerd en ondertekend worden ingediend bij de vereniging Transparency International Nederland via klacht.ti-nl@proton.me. Indien de klager de klacht anoniem in wenst te dienen, kan deze per brief schriftelijk en gemotiveerd worden ingediend bij de vereniging Transparency International Nederland, Riviervismarkt 4, 2513 AM in Den Haag.

3. Van de behandeling van een klacht kan worden afgezien als, sinds de dag waarop het feit waarop de klacht zich heeft voorgedaan, op de dag van indiening van de klacht meer dan één jaar of, in geval het een schending van de Code of Conduct betreft, twee jaar verstreken is.

4. De enkele indiening van de klacht mag de Klager niet in een nadelige positie brengen. Evenmin mag de enkele indiening van een klacht de Beklaagde in een nadelige positie plaatsen.

5. De Klager is te allen tijde gerechtigd de klacht in te trekken. Hiervan moet de Klager schriftelijk mededeling doen aan de Coördinator Klachtenprocedure. De verdere afwikkeling van de klacht door de Klachtenbehandelaar zal dan worden gestaakt.

6. Verstek door een van de partijen levert geen reden voor het staken van de behandeling van de klacht door de Klachtenbehandelaar.

Artikel 2 Behandeling van de klacht

1. Iedere klacht wordt ontvangen en gecoördineerd door de Coördinator Klachtenprocedure en behandeld door de Klachtenbehandelaar.

2. De Klachtenbehandelaar is in zijn oordeelsvorming, beslissing en advies onafhankelijk van de overige leden van bestuur.

3. Na ontvangst van de klacht gaat de Klachtenbehandelaar na welke pogingen er zijn gedaan om in overleg met de Klager tot een gezamenlijke oplossing te komen.
Indien wordt ingeschat dat een poging tot bemiddeling, al dan niet met tussenkomst van een vertrouwenspersoon, (als)nog tot een gezamenlijke oplossing zou kunnen leiden, kan de Klachtenbehandelaar bepalen de klachtbehandeling, hangende de bemiddelingspoging, op te schorten. Hierover zal de Klager binnen tien werkdagen na ontvangst van de klacht worden geïnformeerd.

4. De Klachtenbehandelaar beoordeelt in samenspraak met de Coördinator Klachtenprocedure de ontvankelijkheid van de klacht. Een klacht is ontvankelijk, wanneer:

- de Klager gerechtigd is een klacht in te dienen conform het gestelde in art. 1 lid 1
- a t/m e van dit reglement;
- de klacht is ingediend conform het gestelde in art. 1 lid 2 van dit reglement;
- de klacht is ingediend binnen de gestelde termijn conform het gestelde in art. 1 lid 3 van dit reglement;

- de aard van de klacht past binnen dit Klachtenreglement (zie de definiëring van ‘Klacht’ bij de begripsbepalingen van dit Klachtenreglement).
- Bij indiening van een klacht door een werknemer m.b.t. bejegening en onzorgvuldige behandeling door een medewerknemer wordt deze geacht eerst de route in de lijn (leidinggevende of diens leidinggevende) te hebben gevolgd om tot een oplossing te komen.
- Bij een klacht over de Klachtenbehandelaar, zal de klacht behandeld worden door de secretaris van Transparency International Nederland.

5. De Klager wordt binnen een bepaalde termijn op de hoogte gesteld van de ontvankelijkheid van de klacht, nl.:

- Als de Klacht ontvankelijk is, bevestigt de Coördinator Klachtenprocedure dit binnen een termijn van tien werkdagen na ontvangst van de klacht schriftelijk aan de Klager en handelt hij/zij verder conform het bepaalde in lid 6.
- Als de Klacht niet-ontvankelijk is en herstel mogelijk is, stelt de Klachtenbehandelaar de Klager in de gelegenheid dit binnen vijftien werkdagen te herstellen.
- Als de Klacht onherstelbaar niet-ontvankelijk is, deelt de Klachtenbehandelaar dit binnen een termijn van tien werkdagen na ontvangst van de klacht schriftelijk met redenen omkleed aan de Klager mee.

6. De Coördinator Klachtenprocedure zendt, tegelijkertijd met de bevestiging van ontvankelijkheid van de klacht conform het bepaalde in lid 5, een afschrift van de klacht aan de Beklaagde en nodigt deze uit om binnen vijftien werkdagen na dato van verzending, een schriftelijk verweer bij de Klachtenbehandelaar in te dienen.
De Klachtenbehandelaar kan daarop, indien noodzakelijk, binnen een termijn van vijftien werkdagen besluiten tot een tweede ronde van schriftelijke behandeling, waarbij de sprake zal zijn van hoor en wederhoor, steeds binnen vijftien werkdagen na ontvangst van de desbetreffende uitnodiging van de Klachtenbehandelaar.

7. De Klachtenbehandelaar is in elke stand van de zaak bevoegd om beide partijen één of meerdere keren op te roepen om te verschijnen voor een mondelinge toelichting van de Klacht en bepaalt daartoe dag, uur en plaats. Het horen der partijen kan afzonderlijk of in elkaars aanwezigheid geschieden. Van elk gesprek wordt een verslag opgesteld.
Als een partij niet verschijnt kan de Klachtenbehandelaar indien nodig die partij opnieuw uitnodigen, of de klachtbehandeling voortzetten met vermelding van het niet verschijnen.
Voor werknemers en vrijwilligers geldt dat zij gehoor dienen te geven aan een oproep om te verschijnen.

Artikel 3 Het verstrekken van inlichtingen

1. De Klachtenbehandelaar kan ter beoordeling van de klacht nadere informatie inwinnen bij de Klager, de Beklaagde, alsmede bij overige personen binnen of buiten de vereniging.

2. Van het inwinnen van nadere informatie wordt schriftelijk aantekening gemaakt door de Coördinator Klachtenprocedure. Deze aantekeningen worden opgenomen in het dossier en bevatten datum, inhoud en eventueel plaats of bron van de verkregen informatie.

Artikel 4 Inzagerecht

1. Zowel de Klager als de Beklaagde worden in de gelegenheid gesteld alle op de klacht betrekking hebbende stukken in te zien, met uitzondering van vertrouwelijke medische informatie.

2. Stukken die door een van de partijen worden ingediend onder de conditie dat de andere partij hierin geen inzage mag hebben, worden niet in behandeling genomen en door de Coördinator Klachtenprocedure geretourneerd aan de betreffende partij, tenzij het vertrouwelijke medische informatie betreft.

Artikel 5 Geheimhouding

1. De Klachtenbehandelaar en de Coördinator Klachtenprocedure zijn verplicht tot geheimhouding ten aanzien van alle de partijen betreffende gegevens en informatie die hen bij de behandeling van de Klacht ter kennis is gekomen en voorts is ieder die bij de behandeling van de Klacht wordt betrokken eveneens tot geheimhouding verplicht.

2. De Klachtenbehandelaar deelt partijen en overige bij de Klacht betrokkenen, voorafgaand aan elke behandeling van de Klacht, de in artikel 5 lid 1 omschreven plicht mee.

Artikel 6 Beslissing Klachtenbehandelaar

1. De Klachtenbehandelaar neemt binnen twintig werkdagen nadat partijen voor de laatste maal mondeling of schriftelijk zijn gehoord, de beslissing of het advies omtrent de gegrondheid van de klacht, en deelt deze schriftelijk en met redenen omkleed mede aan het bestuur, al dan niet vergezeld van aanbevelingen. Tegelijkertijd informeert de Coördinator Klachtenprocedure de Klager en Beklaagde over dit feit en over de termijn waarop zij een beslissing van het bestuur kunnen verwachten.

2. Bij afwijking van de in het eerste lid van dit artikel genoemde termijn doet de Klachtenbehandelaar met redenen omkleed mededeling aan de Klager en de Beklaagde

onder vermelding van de nadere termijn waarbinnen de behandelaar zijn oordeel over de klacht zal uitbrengen.

Artikel 7 Maatregelen

1. Het bestuur deelt de Klager, de Beklaagde en de klachtenbehandelaar binnen vier weken na ontvangst van het in artikel 6 van dit reglement bedoelde advies van de Klachtenbehandelaar schriftelijk mee welke beslissing zij naar aanleiding hiervan heeft genomen, onder overlegging aan elk van de gehoorde partijen van het gespreksverslag en van het verslag van bevindingen van de Klachtenbehandelaar en advies aan het bestuur.

2. Van de in lid 1 van dit artikel genoemde termijn kan worden afgeweken. Het bestuur moet hiervan tijdig en met redenen omkleed mededeling doen aan de Klager, de Beklaagde en de Klachtenbehandelaar. Tevens moet zij aangeven op welke termijn zij op het advies zal beslissen. Hierbij geldt een maximale termijn van tien weken.

Artikel 8 Spoedeisende zaken

De klachtenprocedure kent een gemiddelde doorlooptijd van ca. vier maanden. Indien de Klachtenbehandelaar van oordeel is dat de behandeling van de klacht een spoedeisend karakter heeft, dan kan hij in dit reglement genoemde termijnen bekorten. De Klachtenbehandelaar deelt dit de betrokkenen zo spoedig mogelijk schriftelijk en met opgave van redenen mee.

Artikel 9 Periodieke rapportage

De Klachtenbehandelaar maakt – middels de Coördinator Klachtenprocedure – jaarlijks zijn bevindingen geanonimiseerd bekend in een rapport waarin aantal, aard en inhoud van de ingediende klachten, het oordeel van de klachtenbehandelaar en de eventuele aanbevelingen worden vermeld. Tevens wordt in dit rapport een overzicht gepresenteerd van de eventueel door de behandelaar gesignaleerde structurele knelpunten. Dit rapport wordt binnen drie maanden na het verstrijken van het verslagjaar uitgereikt aan het bestuur.

Artikel 10 Vaststelling en wijziging van dit reglement

Dit reglement wordt vastgesteld en kan worden gewijzigd of ingetrokken door het bestuur.

Artikel 11 Slotbepaling

1. In alle gevallen waarin dit reglement niet voorziet, beslist de klachtenbehandelaar. De behandelaar doet daarvan melding aan het bestuur en neemt dat feit op in de periodieke rapportage.

2. De regeling treedt in werking op 1 mei 2016 en vervangt alle eerdere klachtenregelingen van de Vereniging Transparency International Nederland.

3. Het reglement is te raadplegen via de website www.transparency.nl

Aldus vastgesteld op 10 november 2016 met instemming van de bestuursleden van Transparency International Nederland en voor het laatst bijgewerkt op 20 oktober 2026.