



samen werkt.

Partos Gedragcode

Nalevingsprocedure

oktober 2012

Toelichting

Het doel van de Gedragscode is het weergeven van die waarden volgens welke de lidorganisaties van Partos willen handelen. Via deze nalevingsprocedure ziet de vereniging er op toe dat leden zich op deze waarden laten aanspreken en daar serieus mee aan de slag gaan als hier klachten over komen.

Een beperkt aantal bepalingen in de Partos Gedragscode betreffen verplichte lidmaatschapscriteria van Partos (zie VI-2). Voor deze criteria geldt dat op basis van het bestaande Huishoudelijk Reglement het Bestuur van Partos bevoegd is tot het opleggen van een sanctie wanneer een lidorganisatie niet aan één van deze criteria voldoet.

Voor de behandeling van overige klachten vormt Partos een onafhankelijke Klachtencommissie. Als een Partoslid niet handelt volgens de Partos Gedragscode, kan iedereen die een direct belang heeft hierover een klacht indienen voor behandeling door de Klachtencommissie.

De verantwoordelijkheden van de Partosleden, de benoeming, de taken en de werkwijze van de Klachtencommissie zijn vastgelegd in deze nalevingsprocedure.

Artikel I. Ondertekening en toezicht

1. De Partos Gedragscode dient verplicht ondertekend te worden door iedere lidorganisatie. De functionarissen die de Gedragscode dienen te ondertekenen zijn de voorzitter van het toezichthoudend orgaan (Raad van Toezicht of Bestuur) en de Algemeen Directeur.
2. De voorzitter van het toezichthoudend orgaan (Raad van Toezicht of Bestuur) en de Algemeen Directeur committeren zich beide bij ondertekening expliciet aan het gegeven dat zij erop toe zien dat hun organisatie steeds voldoet aan deze Gedragscode.
3. Het Partoslid verplicht zich om in het geval van een klacht, die is ingediend conform de procedures van de betreffende organisatie, en betrekking heeft op een of meerdere bepalingen in de Partos Gedragscode, om de klager binnen drie weken te beantwoorden over het al dan niet in behandeling nemen van de klacht. Vervolgens dient de klacht binnen drie maanden na indiening van de klacht behandeld te worden.

Artikel II. Onder de aandacht brengen van de Gedragscode

1. De Gedragscode dient actief onder de aandacht te worden gebracht door de leden. Leden zullen het publiek en hun partners actief informeren over het bestaan van de Partos Gedragscode, en over de procedure volgens welke zij aanspreekbaar zijn op de naleving van deze Code.

Artikel III. De Klachtencommissie

1. In geval van een klacht vormt Partos een Klachtencommissie, bestaande uit een vaste, externe voorzitter aangevuld met twee, wisselende, externe leden, die deskundig zijn op de inhoud van de klacht in kwestie.
2. De leden van de Klachtencommissie zijn onafhankelijk en hebben geen arbeids-, familie- of bestuurlijke relatie met één of meerdere Partosleden.
3. De leden van de Klachtencommissie ontvangen een onkostenvergoeding voor hun

werkzaamheden.

4. De Klachtencommissie beschikt over een door Partos ter beschikking gestelde secretaris.

Artikel IV. Taak van de Klachtencommissie

1. De Klachtencommissie neemt klachten in behandeling en verklaart klachten naar aanleiding van de Partos Gedragscode gegrond of ongegrond.
2. De Klachtencommissie kan het bureau adviseren om naar aanleiding van klachten een discussie te organiseren met als doel meer helderheid te krijgen over de interpretatie van bepalingen in de Gedragscode en de betekenis ervan voor het handelen van Partosleden.
3. De Klachtencommissie brengt eenmaal per jaar, verslag uit van haar werkzaamheden over het voorgaande jaar aan het bestuur van Partos. Dit verslag wordt als onderdeel van het Partos Jaarverslag gepubliceerd.
4. De leden van de Klachtencommissie zijn onafhankelijk en hebben geen arbeids-, familie- of bestuurlijke relatie met één of meerdere Partosleden.
5. De leden van de Klachtencommissie ontvangen een onkostenvergoeding voor hun werkzaamheden
6. De Klachtencommissie beschikt over een door Partos ter beschikking gestelde secretaris.

Artikel V. Indienen van de klacht

1. Wordt een bij een Partoslid ingediende klacht, naar het oordeel van de indiener van de klacht, niet naar tevredenheid afgehandeld, dan kan deze zich wenden tot de secretaris van de Klachtencommissie van Partos.
2. Een klacht met een verzoek om een uitspraak door de Klachtencommissie dient met een formeel schrijven (op papier of elektronisch) ingediend te worden.
3. De ingediende klacht dient de volgende gegevens te bevatten:
 - a. Naam en adresgegevens van de indiener van de klacht.
 - b. Het artikel van de Partos Gedragscode met welke het gedrag of handelen van het

- Partoslid in strijd is.
- c. Het resultaat van de afhandeling van de klacht door het betreffende Partoslid tegen welke de klacht wordt ingediend. De indiener van de klacht stelt de documentatie die bij de afhandeling van de klacht hoort ter beschikking zoals de ingediende klacht, het verweer en besluit van het Partoslid tegen welke de klacht is ingediend en kopieën van de correspondentie.
 - d. De reden waarom de afhandeling van de klacht door het Partoslid volgens de klager niet naar behoren is geweest.
4. Als de indiener van de klacht relevante informatie niet heeft verstrekt, vraagt de secretaris aan de indiener deze informatie alsnog te verstrekken.

Artikel VI. Ontvankelijk verklaren en in behandeling nemen van een klacht

1. De secretaris neemt namens de Voorzitter van de Klachtencommissie de klachten in ontvangst en neemt een besluit over de behandeling van de klacht.
 2. Als ingediende klachten ten aanzien van de Gedragscode betrekking hebben op lidmaatschapscriteria van de Vereniging Partos zijnde de artikelen:
II - 3a, Goedkeurende accountantsverklaring,
II - 3d, Openheid financiële situatie via financiële jaarrekening,
II - 4a, Inzicht geven in doelen, beleid, activiteiten en resultaten,
II - 4b, Verantwoording richting doelgroep,
worden deze afgehandeld door het Bestuur van Partos conform de regels van het Huishoudelijk Reglement.
1. De secretaris van de Klachtencommissie verklaart een klacht als niet ontvankelijk indien:
 - a. Het Partoslid tegen welke de klacht is ingediend niet de gelegenheid gehad heeft de klacht naar behoren af te handelen. In dat geval zal de indiener van de klacht verzocht worden alsnog de klacht in te dienen bij het betreffende Partoslid.
 - b. De ingediende klacht niet aan de eisen voldoet zoals beschreven in artikel V.
 - c. De klacht later is ingediend dan 3 maanden

den nadat het besluit van het betreffende Partoslid aan de indiener van de klacht is medegedeeld.

- d. De indiener van de klacht geen direct belang heeft bij de ingediende klacht (of geen organisatie vertegenwoordigt met een direct belang).
 - e. De Klachtencommissie niet bevoegd is om de klacht af te handelen, onder meer omdat de klacht geen betrekking heeft op de Partos Gedragscode, het een klacht is tegen een organisatie die geen lid is van Partos of de klacht bij een rechtelijke macht of andere bevoegde instantie in behandeling is.
 - f. De Klachtencommissie niet het meest geëigende orgaan is om de klacht in behandeling te nemen, onder meer als het Partoslid tegen welke de klacht is ingediend, volgens de indiener van de klacht regels geschonden heeft van een door het lid gevoerd keurmerk.
4. Wanneer een Partoslid niet heeft gereageerd op de klacht conform artikel I-3, dan zal de secretaris contact opnemen met de betreffende organisatie met het verzoek om dat alsnog te doen.
 5. Wanneer een ingediende klacht door de secretaris als niet ontvankelijk wordt verklaard, stelt de secretaris de indiener en de beklagde organisatie hiervan zo spoedig mogelijk schriftelijk en gemotiveerd op de hoogte.
 6. Wanneer de indiener van de klacht het niet eens is met het besluit van de secretaris om de klacht niet ontvankelijk te verklaren, kan deze met een formeel schrijven in beroep gaan tegen dit besluit bij de voorzitter van de Klachtencommissie.

Artikel VII. Informatievergaring

1. De Klachtencommissie van Partos stelt het Partoslid waarover een klacht wordt ingediend in de gelegenheid aan de Klachtencommissie schriftelijk zijn standpunt helder te maken binnen een door de Klachtencommissie gestelde termijn.
2. Indien het Partoslid geen gebruik maakt van de in het eerste lid genoemde mogelijkheid of het

Partoslid de gegevens niet binnen de gestelde termijn verstrekt, gaat de Klachtencommissie over tot het beoordelen van de klacht.

3. De Klachtencommissie kan aan de indiener van de klacht, het Partoslid en derden aanvullende informatie vragen.
4. De Klachtencommissie kan, indien gewenst, partijen voor een hoorzitting oproepen om hun standpunt mondeling toe te lichten.

Artikel VIII. Afhandelen van een klacht

1. Indien het een klacht betreft die betrekking heeft op een lidmaatschaps criterium van Partos (zie artikel VI-2) doet het Bestuur van Partos een uitspraak of de klacht gegrond of ongegrond is.
2. Wanneer de klacht betreffende een lidmaatschaps criterium gegrond is, zal het Bestuur het betreffende lid daar op aanspreken. Uiteindelijk kan het Bestuur van Partos, conform het Huishoudelijk Reglement, besluiten het lid te royeren.
3. Indien de klacht in behandeling is gegeven bij de Klachtencommissie, dan doet deze uiterlijk 6 weken na het indienen van de klacht een uitspraak. Indien deze termijn niet haalbaar is, wordt de indiener van de klacht schriftelijk op de hoogte gesteld van het uitstel en de motivatie voor het uitstel.
4. De Klachtencommissie van Partos doet een uitspraak of de klacht gegrond of ongegrond is, en stelt die op schrift, inclusief een beschrijving van de inhoudelijke afwegingen die ze daarbij maakten.
5. De Klachtencommissie kan het bureau adviseren om naar aanleiding van een klacht een brede ledendiscussie te organiseren. Een dergelijke discussie kan gebruikt worden om gezamenlijk nadere duiding te geven aan de betreffende bepaling in de Gedragscode. Deze nadere duiding kan door het bureau worden vastgelegd in een Handreiking aan Leden voor de toepassing van de Gedragscode.

Artikel IX. Vertrouwelijkheid en publicatie van klacht en uitspraak

1. Het proces van het afhandelen van de klacht

en alle stukken die bij de behandeling van de klacht horen zijn vertrouwelijk.

2. De uitspraak van de Klachtencommissie en de motivering van deze uitspraak wordt door de secretaris schriftelijk aan de indiener van de klacht en het Partoslid tegen welke de klacht is ingediend medegedeeld.
3. Na voltooiing van de procedure wordt de klacht opgenomen in het klachtenregister op de Partos website. Dat is inclusief vermelding van de indiener van de klacht, de beklagde organisatie, een omschrijving van de klacht en het besluit van de externe commissie, of – bij het niet in behandeling nemen van de klacht – de reden tot afwijzing.
4. Op verzoek van de indiener van de klacht kan omwille van privacyredenen de identiteit van de indiener van de klacht geheim gehouden worden.

Artikel X. Beroep

1. Tegen de beslissing van de secretaris om de klacht niet ontvankelijk te verklaren is beroep mogelijk bij de Voorzitter van de Klachtencommissie.
2. Tegen de uitspraak van het Bestuur om het Partoslid te schorsen of te royeren is, conform de bestaande statuten/Huishoudelijk Reglement, beroep mogelijk bij de Algemene Ledenvergadering van Partos.
3. Tegen de uitspraak van de Klachtencommissie is geen beroep mogelijk.