

## 13. Reglement klachtenafhandeling

Luctor et Emergo  
januari 1999

# *Reglement klachtenafhandeling*

### **Artikel 1:**

Het bestuur van de vereniging benoemt een portefeuillehouder klachtenafhandeling. Dit kan een bestuurslid zijn maar dat is geen noodzaak. De duur van de benoeming is 4 jaar met recht op herkiesbaarheid en wordt vastgelegd in het aftreedrooster bestuur.

### **Artikel 2:**

Klachten kunnen worden ingediend bij de portefeuillehouder klachtenafhandeling of bij het bestuur. Anonieme klachten worden niet in behandeling genomen. In behandeling worden genomen klachten die betrekking hebben op:

- op de kwaliteit van de lessen en het materiaal en op de omgangsvormen tijdens verenigingsactiviteiten van bestuur en leiding ;
- leden die zich schuldig maken aan wangedrag, de goede naam van de vereniging opzettelijk schaden of in hun verplichtingen jegens de vereniging tekort schieten.

### **Artikel 3:**

De portefeuillehouder klachtenafhandeling meldt de voorzitter van het bestuur uiterlijk binnen een maand na het ontvangen van een klacht hierover en doet een voorstel inzake de wijze van behandeling.

### **Artikel 4:**

Afhankelijk van de aard van een klacht kan de portefeuillehouder klachtenafhandeling op eigen initiatief een commissie samenstellen met ter zake deskundigen. Personen die bij een klacht betrokken zijn kunnen geen plaats nemen in deze klachtencommissie. Binnen deze commissie vervult de portefeuillehouder klachtenafhandeling de rol van voorzitter.

### **Artikel 5**

Doel van de klachtencommissie is om na te gaan of er door middel van bemiddeling een oplossing bereikt kan worden voor de ontstane problemen binnen de vereniging. Desgewenst begeleidt de commissie de klager bij verdere procedure en verleent bijstand bij het doen van aangifte bij politie en/of justitie of verwijzing naar derden, gespecialiseerd in zorg en nazorg. De klachtencommissie vergadert incidenteel op afroep van haar voorzitter.

### **Artikel 6:**

De portefeuillehouder klachtenafhandeling, i.c. de klachtencommissie geeft het bestuur gevraagd en ongevraagd niet bindend advies over de door het bestuur te nemen besluiten inzake de gegrondheid van klachten, hun afhandeling, de door het bestuur verder te ondernemen stappen en verdere zaken die van belang zijn. Het bestuur motiveert het eventueel niet overnemen van dit advies.

### **Artikel 7:**

De portefeuillehouder klachtenafhandeling, i.c. de klachtencommissie is binnen de vereniging gerechtigd om getuigen te horen, zonder dat leden verplicht kunnen worden een eed af te leggen. Leden zijn verplicht aan dit verzoek te voldoen.

**Artikel 8:**

De klachtencommissie, c.q. de portefeuillehouder klachtencommissie, kan zich bij behandeling van zaken doen bijstaan door een door het bondsbestuur daartoe aangewezen medewerker van de KNGU met dien verstande dat als hier financiële consequenties aan zijn verbonden, toestemming van het bestuur noodzakelijk is.

**Artikel 9:**

Uiterlijk binnen drie maanden na het ontvangen van een klacht geeft de portefeuillehouder klachtenafhandeling of, indien ingesteld, de klachtencommissie een advies aan het bestuur over de te nemen stappen. Indien door het bestuur genomen besluiten dienaangaande niet leiden tot een oplossing van het probleem kan het, indien partijen dit wenselijk achten, worden voorgelegd aan de Commissie van Beroep van de KNGU<sup>2</sup>

**Artikel 10:**

De portefeuillehouder klachtenafhandeling i.c. de klachtencommissie neemt bij de werkzaamheden de grootst mogelijke zorgvuldigheid inzake privacygegevens in acht. De portefeuillehouder en de commissieleden zijn verplicht tot geheimhouding van alle zaken die zij in deze hoedanigheid vernemen. Deze plicht vervalt niet bij het verlaten van deze functie.

**Artikel 11:**

In alle gevallen waarin deze regeling niet voorziet, beslist de portefeuillehouder klachtenafhandeling dan wel de dan functionerende klachtencommissie.

**Artikel 12:**

De portefeuillehouder klachtenafhandeling brengt jaarlijks schriftelijk verslag uit aan het bestuur inzake zijn/haar werkzaamheden en de werkzaamheden van de eventuele klachtencommissie.

**Artikel 13:**

Slotbepalingen:

- Het bestuur zorgt dat deze regeling ter kennisneming bij alle leden bekend is en vastgesteld is door bestuur en de algemene ledenvergadering.
- Het bestuur zorgt voor opname van deze regeling in de verenigingsmap.
- Bij het indienen van een klacht wordt aan de klager een exemplaar van deze regeling ter hand gesteld.
- Deze regeling kan door het bestuur worden gewijzigd of ingetrokken, na overleg met de portefeuillehouder klachtencommissie. Het bestuur legt hierover verantwoording af op de algemene ledenvergadering die op intrekking volgt.

---

<sup>2</sup> Zie bondsverordening V, januari 1994 KNGU