

KLACHTENREGELING VGW

Hoofdstuk 1 Begripsbepalingen

Artikel 1

In deze regeling wordt verstaan onder:

- a. *commissie*: de commissie als bedoeld in artikel 3;
- b. *klager*: een (ex-)VGWlid of een ouder/voogd/verzorger van een minderjarig (ex-)lid. Een ex-lid heeft na beëindigen van zijn lidmaatschap 6 maanden het recht een klacht in te dienen (tenzij commissie of bestuur anders beslist);
- c. *klacht*: klacht over gedragingen en beslissingen van de aangeklaagde, danwel het nalaten van gedragingen en het niet nemen van beslissingen van/door de aangeklaagde;
- d. *vertrouwenspersoon*: de persoon als bedoeld in artikel 2;
- e. *aangeklaagde*: een (ex-)lid, ouder/voogd/verzorger van een minderjarig (ex)lid. Bij ex-leden geldt dat het lidmaatschap maximaal 6 maanden geleden beëindigd werd;
- f. *bestuur*: het bestuur van de VGW ten tijde van de gehele afhandelingsperiode van de klacht.

Hoofdstuk 2 Behandeling van de klachten

Paragraaf 1 : De vertrouwenspersoon

Artikel 2 Aanstelling en taken vertrouwenspersoon

- 2.1 Het bestuur beschikt over (tenminste) één vertrouwenspersoon die functioneert als aanspreekpunt bij klachten;
- 2.2 Het bestuur benoemt, schorst en ontslaat de vertrouwenspersoon;
- 2.3 De vertrouwenspersoon gaat na of door bemiddeling een oplossing kan worden bereikt. De vertrouwenspersoon gaat na of de gebeurtenis aanleiding geeft tot het indienen van een klacht. Hij begeleidt de klager desgewenst bij de verdere procedure en verleent desgewenst bijstand bij het doen van aangifte bij politie of justitie;
- 2.4 De vertrouwenspersoon verwijst de klager, indien en voor zover noodzakelijk of wenselijk, naar andere instanties, gespecialiseerd in opvang en nazorg;
- 2.5 Indien de vertrouwenspersoon slechts aanwijzingen, doch geen concrete klachten bereiken, kan hij deze ter kennis brengen van de klachtencommissie of het bestuur;
- 2.6 De vertrouwenspersoon geeft gevraagd of ongevraagd advies over de door het bestuur te nemen besluiten;
- 2.7 De vertrouwenspersoon neemt bij zijn werkzaamheden de grootst mogelijke zorgvuldigheid in acht. De vertrouwenspersoon is verplicht tot geheimhouding van alle zaken die hij in die hoedanigheid verneemt. Deze plicht vervalt niet nadat betrokkene zijn taak als vertrouwenspersoon heeft beëindigd;
- 2.8 De vertrouwenspersoon brengt jaarlijks aan het bestuur schriftelijk verslag uit van zijn werkzaamheden.

Paragraaf 2 : De klachtencommissie

Artikel 3 Instelling en taken klachtencommissie

- 3.1 Er is een klachtencommissie die de klacht onderzoekt en het bestuur hierover adviseert;
- 3.2 De klachtencommissie geeft gevraagd of ongevraagd advies aan het bestuur over:
 - a. (on)gegrondheid van de klacht;

- b. het nemen van maatregelen;
- c. overige door het bestuur te nemen besluiten;
- 3.3 De klachtencommissie neemt, ter bescherming van de belangen van alle direct betrokkenen, de grootst mogelijke zorgvuldigheid in acht bij de behandeling van een klacht. De leden van de klachtencommissie zijn verplicht tot geheimhouding van alle zaken die zij in die hoedanigheid vernemen. Deze plicht vervalt niet nadat betrokkene zijn taak als lid van de klachtencommissie heeft beëindigd;
- 3.4 De klachtencommissie brengt jaarlijks aan het bestuur schriftelijk verslag uit van haar werkzaamheden.

Artikel 4 Samenstelling klachtencommissie

- 4.1 De klachtencommissie bestaat uit een voorzitter en tenminste twee leden, die worden benoemd, geschorst en ontslagen door het bestuur;
- 4.2 Het bestuur benoemt overeenkomstig het eerste lid plaatsvervangende leden;
- 4.3 De klachtencommissie is zodanig samengesteld dat zij voldoende deskundig moet worden geacht voor de behandeling van klachten;
- 4.4 Leden van het bestuur en de vertrouwenspersoon kunnen geen zitting hebben in de klachtencommissie;
- 4.5 De klachtencommissie wijst uit haar midden een (plaatsvervangend) voorzitter aan.

Artikel 5 Zittingsduur

- 5.1 De (plaatsvervangende) leden van de klachtencommissie worden benoemd tijdens de ALV van de VGW voor de periode van vier jaar en zijn terstond herbenoembaar;
- 5.2 De voorzitter en de leden kunnen op ieder moment ontslag nemen.

Paragraaf 3 : De procedure bij de klachtencommissie

Artikel 6 Indienen van een klacht

- 6.1 De klager dient de klacht in bij:
 - a. het bestuur; of
 - b. de klachtencommissie;
- 6.2 De klacht dient binnen een half jaar na de gedraging of beslissing te worden ingediend, tenzij de klachtencommissie anders beslist;
- 6.3 Indien de klacht bij het bestuur wordt ingediend, verwijst het bestuur de klager naar de vertrouwenspersoon of klachtencommissie, tenzij toepassing wordt gegeven aan het vierde lid;
- 6.4 Het bestuur kan de klacht zelf afhandelen indien zij van mening is dat de klacht op een eenvoudige wijze kan worden afgehandeld. Het bestuur meldt een dergelijke afhandeling op verzoek van de klager aan de klachtencommissie;
- 6.5 Indien de klacht wordt ingediend bij een ander orgaan dan de in het eerste lid genoemde, verwijst de ontvanger de klager aanstonds door naar de klachtencommissie of naar het bestuur. De ontvanger is tot geheimhouding verplicht;
- 6.6 Het bestuur kan een voorlopige voorziening treffen; hierbij kan gedacht worden aan schorsing van de aangeklaagde of verbod van contact tussen klager en aangeklaagde;
- 6.7 Op de ingediende klacht wordt de datum van ontvangst aangetekend;
- 6.8 Na ontvangst van de klacht deelt de klachtencommissie het bestuur, de klager en de aangeklaagde binnen tien werkdagen schriftelijk mee dat zij een klacht onderzoekt;
- 6.9 Klager en aangeklaagde kunnen zich laten bijstaan of laten vertegenwoordigen door een gemachtigde.

Artikel 7 Intrekken van de klacht

Indien de klager tijdens de procedure bij de klachtencommissie de klacht intrekt, deelt de klachtencommissie dit aan de aangeklaagde en het bestuur mee.

Artikel 8 Inhoud van de klacht

- 8.1 De klacht wordt schriftelijk ingediend, voorzien van een dagtekening en ondertekend door de klager;
- 8.2 Een mondeling ingediende klacht wordt alleen in behandeling genomen indien de klachtencommissie of het bestuur beschikt dat door uitzonderlijke omstandigheden er geen schriftelijke indiening nodig is; hiervan wordt dan terstond door de ontvanger als bedoeld in artikel 6, eerste lid een verslag gemaakt, dat door de klager voor akkoord wordt ondertekend en waarvan hij een afschrift ontvangt. Een anonieme klacht wordt niet in behandeling genomen tenzij klachtencommissie of bestuur anders beslist;
- 8.3 De klacht bevat ten minste:
 - a. de naam en het adres van de klager;
 - b. de dagtekening;
 - c. een omschrijving van de klacht;
- 8.4 Indien niet is voldaan aan het gestelde in het derde lid, wordt de klager in de gelegenheid gesteld het verzuim binnen twee weken te herstellen. Is ook dan nog niet voldaan aan het gestelde in het derde lid, dan kan de klacht niet-ontvankelijk worden verklaard;
- 8.5 Indien de klacht niet-ontvankelijk wordt verklaard wordt dit aan de klager, de klachtencommissie, het bestuur en (indien noodzakelijk daar deze op de hoogte was van de klacht) de aangeklaagde gemeld.

Artikel 9 Vooronderzoek

De klachtencommissie is in verband met de voorbereiding van de behandeling van de klacht bevoegd alle gewenste inlichtingen in te winnen. Zij kan daartoe deskundigen inschakelen en hen zo nodig uitnodigen voor de hoorzitting. Indien hieraan kosten zijn verbonden, is vooraf machtiging van het bestuur vereist.

Artikel 10 Hoorzitting

- 10.1 De voorzitter van de klachtencommissie bepaalt plaats en tijdstip van de zitting waarin de klager en de aangeklaagde tijdens een niet-openbare vergadering in de gelegenheid worden gesteld te worden gehoord. De hoorzitting vindt plaats binnen 20 werkdagen na ontvangst van de klacht;
- 10.2 De klager en de aangeklaagde worden buiten elkaars aanwezigheid gehoord, tenzij de klachtencommissie anders bepaalt;
- 10.3 De klachtencommissie kan bepalen, al dan niet op verzoek van de klager of de aangeklaagde, dat de vertrouwenspersoon bij het verhoor aanwezig is;
- 10.4 Van het horen van de klager kan worden afgezien indien de klager heeft verklaard geen gebruik te willen maken van het recht te worden gehoord;
- 10.5 Van de hoorzitting wordt een verslag gemaakt.
Het verslag bevat:
 - a. de namen en de functie van de aanwezigen;
 - b. een zakelijke weergave van wat over en weer is gezegd.
- 10.6 Het verslag wordt ondertekend door de voorzitter en andere aanwezige klachtencommissieleden.

Artikel 11 Advies

- 11.1 De klachtencommissie beraadslaagt en beslist achter gesloten deuren over het advies;
- 11.2 De klachtencommissie rapporteert haar bevindingen schriftelijk aan het bestuur, binnen 20 werkdagen nadat de hoorzitting heeft plaatsgevonden. Deze termijn kan met 20 werkdagen worden verlengd. Deze verlenging meldt de klachtencommissie met redenen omkleed aan de klager, de aangeklaagde en het bestuur;
- 11.3 De klachtencommissie geeft in haar advies een gemotiveerd oordeel over het al dan niet gegrond zijn van de klacht en deelt dit oordeel schriftelijk mee aan de klager en de aangeklaagde;
- 11.4 De klachtencommissie kan in haar advies tevens een aanbeveling doen over de door het bestuur te treffen maatregelen.

Artikel 12 Quorum

Voor het houden van een zitting is vereist, dat ten minste twee leden van de klachtencommissie, waaronder de voorzitter, aanwezig zijn.

Artikel 13 Niet-deelneming aan de behandeling

De voorzitter en de leden van de klachtencommissie nemen niet deel aan de behandeling van een klacht, indien daarbij hun onpartijdigheid in het geding kan zijn; dit laatste ter beoordeling van het bestuur.

Paragraaf 4 : Besluitvorming door het bestuur

Artikel 14 Beslissing op advies

- 14.1 Binnen 20 werkdagen na ontvangst van het advies van de klachtencommissie deelt het bestuur aan de klager en de aangeklaagde en de klachtencommissie schriftelijk gemotiveerd mee of zij het oordeel over de gegrondheid van de klacht deelt en of zij naar aanleiding van dat oordeel maatregelen neemt en zo ja welke. De mededeling gaat vergezeld van het advies van de klachtencommissie en het verslag van de hoorzitting, tenzij zwaarwegende belangen zich daartegen verzetten;
- 14.2 Deze termijn kan met ten hoogste 20 werkdagen worden verlengd. Deze verlenging meldt het bestuur schriftelijk met redenen omkleed aan de klager, de aangeklaagde en de klachtencommissie;
- 14.3 De maatregelen als bedoeld in het eerste lid worden door het bestuur niet genomen dan nadat de aangeklaagde in de gelegenheid is gesteld zich schriftelijk (of bij uitzondering, en met instemming van het bestuur, mondeling) te verweren tegen de door het bestuur voorgenomen beslissing. De aangeklaagde dient dit verweer te doen binnen 10 werkdagen na ontvangst van de bestuursmededeling als genoemd in artikel 14 lid 1. De reactie op dit verweer dient het bestuur binnen 20 werkdagen schriftelijk mede te delen aan de klager, de aangeklaagde en de klachtencommissie.

Hoofdstuk 3 Slotbepalingen

Artikel 15 Openbaarheid

- 15.1 Het bestuur legt deze regeling ter inzage;
- 15.2 Het bestuur stelt alle belanghebbenden op de hoogte van deze regeling.

Artikel 16 Evaluatie

De regeling wordt binnen vier jaar na inwerkingtreding door het bestuur, de vertrouwenspersoon en de klachtencommissie geëvalueerd.

Artikel 17 Wijziging van het reglement

Deze regeling kan door het bestuur worden gewijzigd of ingetrokken, na overleg met de vertrouwenspersoon en de klachtencommissie, met inachtneming van de van kracht zijnde bepalingen.

Artikel 18 Overige bepalingen

- 18.1 In gevallen waarin de regeling niet voorziet, beslist het bestuur;
- 18.2 Deze regeling kan worden aangehaald als "klachtenregeling VGW";
- 18.3 Deze regeling treedt in werking op

De regeling is, door het bestuur vastgesteld op 23 juli 2008.