Bijlage bij Klachtenprocedure

Reglement Klachtencommissie Balans

Artikel 1 Definities

In dit reglement wordt verstaan onder:

a Balans: Vereniging Balans, statutaire gevestigd in Bunnik, Kosterijland 7, ingeschreven bij de KVK onder nummer, 40480851.

b Ambtelijk secretaris: een functionaris die bij een concrete klacht door het Bestuur als ambtelijk secretaris bij de Klachtencommissie van Balans wordt aangesteld.

c Klager: degene die een klacht kenbaar maakt met het oogmerk de Klachten-commissie van Balans een oordeel over de gegrondheid daarvan te doen uitspreken.

d Klacht: op schrift gestelde uiting van ongenoegen met betrekking tot de ledenzorg, het ledengebonden onderwijs of een daarmee verband houdende procedure, gebeurtenis of faciliteit waarvoor Balans verantwoordelijk is c.q. waarop een medewerker van Balans aanspreekbaar is.

e Betrokkene: de medewerker Balans tegen wie de klacht zich richt c.q. de medewerker van Balans onder wiens verantwoordelijkheid het voorval plaatsvond naar aanleiding waarvan de klacht is geformuleerd.

f Het reglement: het Reglement Klachtencommissie Balans.

Artikel 2 Instelling Klachtencommissie

De Klachtencommissie is op voordracht ingesteld door het bestuur.

Artikel 3 Geheimhouding

De leden van de Klachtencommissie en de ambtelijk secretaris daarvan zijn gehouden vertrouwelijkheid te bewaren met betrekking tot hetgeen hen in die

hoedanigheid bekend wordt. Deze verplichting duurt voort na beëindiging van hun

functioneren als lid.

Artikel 4a Samenstelling Klachtencommissie

a De Klachtencommissie bestaat uit ten minste drie leden: de directeur, een bestuurslid en een lid van de vereniging. De Klachtencommissie wordt bijgestaan door een ambtelijk secretaris.

b De voorzitter van de Klachtencommissie is een bestuurslid.

Artikel 4b Benoeming leden Klachtencommissie

a De leden van de Klachtencommissie worden benoemd door het Bestuur voor een periode van drie jaren. Na afloop van deze periode kan een lid worden herbenoemd voor drie volgende jaren.

b Het Bestuur benoemt voor ieder lid van de Klachtencommissie ten minste een plaatsvervangend lid dat bij ontstentenis van een lid van de Klachtencommissie diens werkzaamheden waarneemt. Een plaatsvervangend lid voldoet aan dezelfde kwalificaties als het lid van de Klachtencommissie wiens werkzaamheden hij wordt geacht waar te nemen.

Artikel 5 De ambtelijk secretaris

a Bij ontvangst van een klacht benoemt het Bestuur de ambtelijk secretaris.

b De ambtelijk secretaris geeft administratieve ondersteuning aan de Klachten-commissie. Zo draagt de ambtelijk secretaris zorg voor tijdige aankondiging van vergaderingen, tijdige verspreiding van de documenten onder de leden, de klager en betrokkene, evenals archivering.

c De ambtelijk secretaris houdt administratie van de klachten die worden toegezonden aan de Klachtencommissie en behandelt klachten in overeenstemming met de bepalingen van de Wet bescherming persoonsgegevens, dit Reglement en de nadere aanwijzingen van de Klachtencommissie.

d De ambtelijk secretaris stelt een conceptjaarverslag op vóór 1 april van het daarop volgende kalenderjaar; de Klachtencommissie stelt het vast en doet dit verzenden aan het Bestuur.

e De ambtelijk secretaris houdt administratie van de termijnen waarvoor de

leden van de Klachtencommissie zijn benoemd.

f De ambtelijk secretaris structureert zijn werkzaamheden en die van de Klachten- commissie zoveel mogelijk volgens schriftelijk vastgestelde standaardprocedures.

Artikel 6 Voorbereiding op de behandeling door de Klachtencommissie

a De ambtelijk secretaris bevestigt binnen een week na ontvangst aan de klager dat de klacht is ontvangen. De ambtelijk secretaris informeert de klager over de verdere procedure.

b Indien de klacht direct of indirect betrekking heeft op een lid van de Klachten-commissie neemt dit lid niet deel aan de behandeling van de klacht.

c Als de klacht door een externe instantie in behandeling wordt/is genomen bepaalt de Klachtencommissie in overleg met de klager of en voor welk onderdeel de klacht daarnaast, geheel of op onderdelen, verder door de Klachtencommissie wordt behandeld.

d De ambtelijk secretaris zendt de klacht aan de betrokkene(n) met het verzoek binnen vier weken schriftelijk een reactie te (doen) geven.

e De Klachtencommissie bepaalt een datum voor de mondelinge behandeling, waarbij de klager en de betrokkene(n) worden gehoord. Als betrokkene(n) schriftelijk op de klacht heeft gereageerd ontvangt klager daarvan een afschrift, tijdig vóór de mondelinge behandeling.

f Klager en betrokkene(n) worden in de gelegenheid gesteld vóór de mondelinge behandeling kennis te nemen van de stukken die het dossier van de Klachtencommissie vormen.

Artikel 7 Behandeling door de Klachtencommissie

a De voorzitter van de Klachtencommissie opent de vergadering of zitting niet indien niet minstens twee van de overige leden aanwezig zijn.

b Onder de voorzitter en de leden wordt mede verstaan de plaatsvervangende leden.

c Bij ontstentenis van de voorzitter kan een vergadering of zitting doorgang vinden indien alle overige leden aanwezig zijn en unaniem vaststellen dat een

aanmerkelijk belang vordert dat de voorziene zitting of vergadering doorgang vindt. Een zodanig besluit, tevens bevattend de aanwijzing van een van de leden tot

fungerend voorzitter, wordt door de ambtelijk secretaris vermeld in het verslag.

d De voorzitter heeft de leiding over de zitting en bepaalt de orde.

e De mondelinge behandeling ten overstaan van de Klachtencommissie heeft een besloten karakter.

f De voorzitter sluit de mondelinge behandeling onder opgave van de termijn waarop de Klachtencommissie verwacht tot een oordeel over de klachten te komen. De Klachtencommissie beslist binnen drie maanden nadat de ambtelijk secretaris de ontvangst van de klacht aan klager heeft bevestigd. Indien tijdens behandeling van de klacht blijkt dat de termijn van drie maanden ontoereikend is worden klager en betrokkene(n) daarover geïnformeerd onder opgave van redenen en met vermelding van de termijn waarop naar verwachting de beslissing op de klacht zal worden gegeven.

Artikel 8 Deskundigen

a De Klachtencommissie kan het schriftelijke of mondelinge advies inroepen van deskundigen.

b De Klachtencommissie kan een deskundige uitnodigen de mondelinge behandeling van de klacht geheel of gedeeltelijk bij te wonen om op verzoek van de voorzitter van zijn deskundigheid blijk te geven.

c Een verzoek als bedoeld in het vorige lid staat ter beoordeling van de Klachten-commissie. Indien de Klachtencommissie een als deskundige aangemerkte persoon niet toelaat tot de mondelinge behandeling wordt het daartoe strekkende besluit ter kennis gebracht van degene die het verzoek heeft gedaan. Het besluit wordt schriftelijk vastgelegd en vermeldt de gronden waarop het berust. Een afschrift van het besluit
wordt toegevoegd aan het dossier.

Artikel 9 Beoordeling

a De Klachtencommissie verklaart de klacht zonder mondelinge behandeling niet- ontvankelijk, althans ongegrond, indien:

- de klacht is ingediend door een klager die geen belanghebbende is bij de beslissing op de klacht;
- de klacht al eerder door de Klachtencommissie is beoordeeld en er geen nieuwe feiten of omstandigheden zijn aangedragen die een nieuwe behandeling van de klacht rechtvaardigen;
- de klacht onbegrijpelijk, althans innerlijk tegenstrijdig of kennelijk ongegrond is.

b De Klachtencommissie spreekt zich uit over het al dan niet gegrond zijn van de aan haar voorgelegde klachten. De Klachtencommissie doet geen uitspraak over de aansprakelijkheid. Het oordeel van de Klachtencommissie kan vergezeld gaan van aanbevelingen aan het Bestuur.

c Het oordeel van de Klachtencommissie wordt op schrift gesteld onder vermelding van de gronden waarop het rust. Het oordeel van de Klachtencommissie wordt door of namens de voorzitter ondertekend.

Artikel 10 Slotbepalingen

a De voorzitter van de Klachtencommissie ziet toe op de naleving van het reglement.

b De voorzitter van de Klachtencommissie beslist in gevallen waarin het reglement niet voorziet.

Vastgesteld door het bestuur
van Balans
25 september 2020