

Regeling interne klachtenbehandeling BUN

Deze klachtenregeling is vastgesteld in de ALV van de BUN d.d. 26 juni 2021

1. Reikwijdte

- a) De klachtenbehandeling is een verenigingsdocument in het verlengde van de Ethische Code van de BUN, en in feite een onderdeel daarvan.
- b) De regeling klachtenbehandeling BUN voorziet in de regeling hoe om te gaan met interne klachten binnen de vereniging. Dat kunnen klachten zijn tussen de leden van de BUN onderling en/of tussen leden van de BUN en bestuur of ALV. Meer specifiek gaat het over ongewenste omgangsvormen en/of integriteitskwesties in deze relaties.
- c) Alle leden zijn zelf verantwoordelijk voor de klachtenbehandeling binnen hun eigen organisatie.

2. De stappen voorafgaand aan klachtenbehandeling

- a) Bij de BUN is de communicatie, zoals in elke vereniging, belangrijk. Bij de BUN hebben we daarbij als uitgangspunt, dat we streven naar een open, vriendelijke en transparante communicatie die de harmonie bevordert.
- b) Voordat overgegaan wordt tot het indienen van een klacht is het wenselijk dat de betrokkenen eerst met elkaar in gesprek gaan om te proberen in goed overleg tot een oplossing te komen.

3. Klachtencommissie

- a) De klachtencommissie heeft tot taak om met de grootst mogelijke zorgvuldigheid onderzoek te doen naar de ingediende klachten met betrekking tot ongewenst gedrag en/of integriteitskwesties en hierover te adviseren aan het bestuur van de BUN.
- b) Het gaat bij de klachten niet om inhoudelijke kwesties, niet om beleidskwesties, niet om besluiten waar iemand het niet mee eens is, maar hoe de leden met elkaar en met de BUN als vereniging omgaan
- c) De klachtencommissie is onafhankelijk en zal bij elke klachtenbehandeling tot een afgewogen en objectief advies komen.
- d) De klachtencommissie is gehouden aan de Statuten, het Huishoudelijk Reglement en de Ethische code van de BUN.
- e) De klachtencommissie bestaat uit vier personen. Dit zijn vertegenwoordigers van de leden, allen benoemd door de ALV. Van deze vier fungeert er een als voorzitter, een als secretaris, een als lid en een als reservelid. Het reservelid dient ter continuïteit en ter voorkoming van een mogelijk belangenconflict. De klachtencommissie kan de rolverdeling per klacht wijzigen. De namen van de leden van de klachtencommissie staan vermeld op de website van de BUN.

- f) Om de klachten op een deskundige wijze te kunnen afhandelen, dienen de leden van de klachtencommissie in voldoende mate te beschikken over de volgende competenties: autonomie (zowel bij meningsvorming als in optreden), adviesvaardigheid, integriteit, levenswijsheid en analytische en empathische vaardigheden. Zo mogelijk beschikt een van de leden over juridische kennis en heeft tenminste een van de leden ervaring met klachtenbehandeling, dan wel conflictbemiddeling. De genoemde kennis en/of competenties blijken uit opgedane ervaring in werk- of privé-situaties.
- g) De ALV besluit al dan niet op voorstel van het Bestuur, over de oprichting c.q. de opheffing van de klachtencommissie. Leden van de klachtencommissie worden benoemd voor een termijn van 4 jaar, met een mogelijkheid tot eenmalige verlenging.
- h) De vertrouwenspersoon(en) van de BUN en de bestuursleden van de BUN kunnen geen lid zijn van de klachtencommissie.
- i) De leden van de klachtencommissie zijn verplicht tot geheimhouding omtrent alle zaken die zij in het kader van hun werkzaamheden voor de klachtencommissie vernemen.
- j) De leden van de klachtencommissie zetten zich in op basis van vrijwilligheid. Zij ontvangen enkel een vergoeding van € 0,19 per kilometer, dan wel reiskosten o.v. (2e klas).

4. Melden van de klacht en klachtenbehandeling

- a) Een klacht kan worden ingediend bij de klachtencommissie nadat gebleken is dat informele gesprekken tussen betrokkenen niet tot een gewenste oplossing hebben geleid.
- b) De klacht wordt schriftelijk ingediend en bevat ten minste de volgende gegevens:
 - beschrijving van het voorval; concrete feiten
 - wanneer het voorval heeft plaatsgevonden
 - de gevolgen c.q. impact van het voorval
 - welke stappen er al ondernomen zijn
 - datum klacht
 - gegevens van de klager: naam, telefoonnummer, e-mailadres, naam van het aangesloten lid
- c) De klager stuurt de klacht naar de secretaris van de klachtencommissie. De naam en het e-mailadres staan op de website van de BUN. De secretaris stuurt een ontvangstbevestiging.
- d) De klachtencommissie beoordeelt binnen twee weken of de klacht ontvankelijk is, of stuurt bericht per wanneer er beslist wordt over ontvankelijkheid.
- e) De klachtencommissie laat de klager weten of de klacht al dan niet ontvankelijk verklaard wordt. Indien de klacht met redenen omkleed ontvankelijk verklaard is, stelt de klachtencommissie ook de beklaagde op de hoogte. Op dat moment wordt ook het bestuur op de hoogte gesteld dat er een klacht in behandeling genomen wordt. De

klachtencommissie, is gehouden een tijdsindicatie aan te geven voor de klachtbehandeling.

- f) De klachtencommissie stelt een onderzoek in. Een vast onderdeel hiervan is hoor en wederhoor. De klager en de beklagde kunnen zich laten bijstaan. De kosten hiervan zijn voor rekening van de klager c.q. beklagde. De klachtencommissie bepaalt of er ook getuigen gehoord worden.
- g) De klachtencommissie verklaart, bij meerderheid van stemmen, de klacht gegrond of ongegrond en stelt klager, beklagde en het bestuur hiervan op de hoogte.
- h) De klachtencommissie besteedt na de klachtenbehandeling aandacht aan nazorg voor de beklagde en goede opvang van de klager. Ook is er aandacht voor en steun bij heling en verzoening van klager en beklagde.
- i) De klachtencommissie stuurt het bestuur een advies over de te nemen maatregelen. Het advies is zwaarwegend. Tevens doet de klachtencommissie aanbevelingen met als doel, een dergelijk voorval in de toekomst te voorkomen. De klager en de beklagde krijgen een kopie van het advies en de aanbevelingen.
- j) Het bestuur neemt een beslissing over de maatregelen en de uitvoering van aanbevelingen. Zij stelt de klager en de beklagde hiervan schriftelijk op de hoogte. Indien het bestuur het zwaarwegende advies van de klachtencommissie niet overneemt, worden de redenen uitgebreid en goed onderbouwd toegelicht.
- k) De ALV wordt jaarlijks door het bestuur geïnformeerd over het aantal klachten, of deze gegrond of ongegrond verklaard zijn en over de maatregelen. Tevens wordt vermeld of de adviezen van de klachtencommissie door het bestuur zijn overgenomen. Er worden geen namen van klagers of beklagden vermeld.
- l) Indien de aanbevelingen, dan wel maatregelen, leiden tot besluiten waarover de ALV bevoegd is, zullen deze aan de ALV worden voorgelegd. Bij het nemen van een besluit door de ALV gelden de voorwaarden zoals vastgelegd in de Statuten en het Huishoudelijk reglement.