



Toelichting op het voorstel tot vaststelling van het klachtenreglement

Naar aanleiding van de gebeurtenissen in 2020 rond het huidige geldende Klacht- en Sanctie Reglement heeft het bestuur een commissie bestaande uit Ans Baars, Cees Samson en Klaas de Haan verzocht 'met een open blik' te kijken naar het Klacht- en Sanctie Reglement en suggesties te doen voor verbeteringen.

Deze commissie heeft het bestuur de aanbeveling gedaan een nieuwe klachtenregeling te maken op basis van de volgende punten:

- Klachten behoren snel en finaal te worden afgehandeld, maar met behoud van voldoende waarborgen voor een zorgvuldige be- en afhandeling van klachten op basis van hoor en wederhoor.
- Maak het mogelijk dat een klacht op een informele wijze kan worden geregeld.
- Klachten behoren schriftelijk bij het bestuur ingediend.
- Het bestuur heeft het primaat bij de afhandeling van klachten en beslist op basis van hoor en wederhoor over de klacht.
- Het bestuur kan een berisping geven, maar is ook bevoegd een sanctie op te leggen. Sancties kunnen zijn:
 - waarschuwing;
 - al dan niet voorwaardelijke uitsluiting van deelname aan bepaalde activiteiten, maximaal 6 maanden;
 - al dan niet voorwaardelijke schoring, maximaal 6 maanden;
 - ontzetting uit het lidmaatschap (=royement).
- Tegen een beslissing van het bestuur op een klacht kan bij de klachtencommissie beroep worden ingesteld.
- Het beroep kan uitsluitend worden ingesteld tegen de opgelegde sanctie of over het niet opleggen ervan, dus niet tegen een berisping;
- De klachtencommissie geeft een eindbeslissing die bindend is voor alle betrokkenen.
- De gehele regeling behoort zo eenvoudig mogelijk te zijn, en geen 'speeltuim voor juristen' (déjuridiseren van de klachtenprocedure).

Het bestuur heeft deze aanbeveling overgenomen en deels ook al verwerkt in de statutenwijziging waarmee onlangs de Algemene Vergadering heeft ingestemd.

Aan de Algemene Vergadering wordt nu gevraagd in te stemmen met het nieuwe klachtenreglement dat de uitwerking is van de hierboven genoemde uitgangspunten. Kortgezegd is de nieuwe klachtenregeling:

- Het bestuur handelt een klacht af.
- Besluit het bestuur een sanctie op te leggen of van het opleggen van een sanctie af te zien dan kan daartegen beroep worden ingesteld bij de klachtencommissie.
- De beslissing van de klachtencommissie is altijd een eindbeslissing.

De klachtencommissie is het nieuwe orgaan waarbij dus beroep kan worden ingesteld. De leden van de klachtencommissie worden benoemd door de Algemene Vergadering.



De nieuwe klachtenregeling brengt met zich mee dat de procedure voor de Commissie van Advies in Klachtzaken (CAK) en het adviseren van het bestuur door de CAK komen te vervallen. Hiermee houdt de CAK op te bestaan.

Behalve de CAK komt de beroepscommissie van beroep te vervallen.