

# INTERNE KLACHTENREGELING

van

het Koninklijk Instituut van Ingenieurs  
**(KIVI)**

zoals vastgesteld  
door de ledenraad  
op  
12-06-2023

## INLEIDING EN AFBAKENING

### *Waarom een klachtenregeling?*

Net als elders in het maatschappelijk verkeer is het wenselijk dat binnen een vereniging een gezond en veilig klimaat heerst voor iedereen die in welke hoedanigheid of functie dan ook bij de vereniging betrokken is. Waarin de leden elkaar en elkaars persoonlijke ruimte respecteren en elkaar erop kunnen aanspreken wanneer dit in het gedrang komt. De praktijk kan echter, zoals bekend, weerbarstig zijn en tot gevolg hebben dat een of meer leden zich niet (meer) veilig voelen om onbevangen en vrij aan de activiteiten van, door en voor de vereniging deel te nemen. Deze regeling is voor hen bedoeld.

### *Doel*

Deze klachtenregeling heeft tot doel aan alle leden een traject aan te bieden om ongewenst of grensoverschrijdend gedrag van een medelid op een laagdrempelige manier aan de orde te kunnen stellen. Waarbij alle partijen zich serieus genomen en gehoord weten en waarbij het doel is om te komen tot een door de betrokkenen en de vereniging gedragen oplossing. Anders gezegd, elk lid: gewoon, adviserend, (hoofd)bestuurs-, commissie-, ledenraadslid, dus onafhankelijk van rol, functie of positie in de vereniging, moet zich vrij en vertrouwd voelen om een beroep te doen op deze procedure.

### *Uitgangspunten*

Pijlers voor deze regeling zijn daarom: transparantie van de procedure, oog voor de belangen van alle betrokkenen, vertrouwelijkheid, hoor en wederhoor, onafhankelijkheid en het accepteren en respecteren van de uitkomsten van het traject.

### *Escalatiemodel*

Gekozen is voor een zogenaamd escalatiemodel, met, alleen als de aard van het voorval of het geschil zich daartoe leent, een voorfase, waarin een geraakt lid het medelid aanspreekt op diens gedrag. Levert dit niets op, volgt een informelere fase van horen van partijen, een heldere duiding van het probleem en als het even kan, bemiddeling door de aangestelde klachtenfunctionaris. Blijft ook hier resultaat uit, komt de formele fase in beeld met behandeling van de klacht door de onafhankelijke klachtencommissie. Of een lid over wil gaan tot een volgende fase is een keuze van het lid zelf.

### *Uitzonderingen: wanneer is deze regeling niet of niet volledig toepasbaar en welke dan wel?*

De regeling is bestemd voor problemen tussen leden onderling.

Niet voor verhoudingen in de werksfeer. Dan gelden de arbeidsvoorwaarden en de daarin opgenomen (verwijzing naar een) klachtenregeling. Betreft het het gedrag van de directeur jegens een lid, is het hoofdbestuur, dat de directeur benoemt, in beginsel het aanspreekpunt. Dat kan als een drempel ervaren worden. Het is denkbaar dat het lid zich in dat geval toch liever of eerst tot de klachtenfunctionaris wendt. Deze zal het lid dan verder kunnen begeleiden in het wel voor die klacht aangewezen traject. Deze klachtenregeling geldt dan als ingang voor of opstap naar het juiste traject.

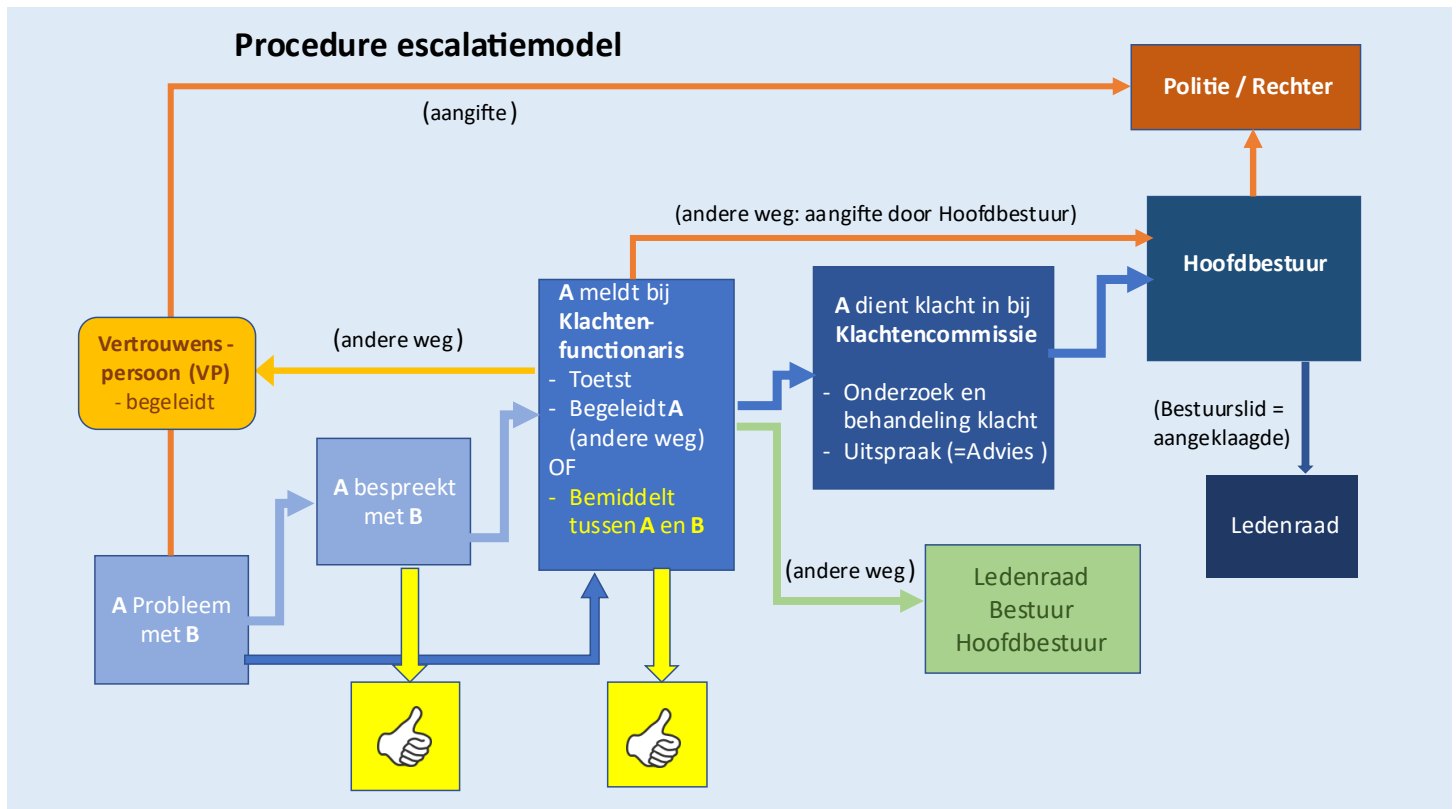
Evenmin is deze regeling bedoeld voor vermoedens van of zelfs geconstateerd strafbaar handelen. Dan is aangifte de aangewezen route: door het lid zelf of door het hoofdbestuur.

Dit hangt weer af van de aard van de overtreding. Ook in deze gevallen kan de klachtenfunctionaris een rol spelen bij het snel duiden van de situatie en optreden als begeleider voor de melding bij het hoofdbestuur of voor eigen aangifte door het lid. (Verder) eigen onderzoek wordt ten zeerste afgeraden, omdat het het politieonderzoek kan belemmeren of anderszins schaden.

Als laatste uitzondering geldt het disfunctioneren van een lid in een specifieke verenigingsfunctie (benoemd of gekozen) aan te kaarten. Dergelijke klachten horen in beginsel thuis bij het verenigingsorgaan zelf of bij het orgaan (bestuur, ledenraad) dat het lid in die functie of positie heeft benoemd of gekozen. Uiteindelijk is het aan dat verenigingsorgaan, op grond van eigen bevindingen en oordeel, om het lid te schorsen of te ontslaan uit de functie of, in mildere vorm, het lid niet meer voor te dragen voor herbenoeming / te installeren voor een volgende termijn. In de praktijk blijkt dat er niet altijd een helder onderscheid is aan te brengen tussen puur disfunctioneren en ongewenst gedrag jegens een lid. Deze regeling kan in dat geval wel de ingang vormen naar de juiste instantie binnen de vereniging. Een scheidslijn is niet altijd (helder) aan te brengen. Het kan daarom zijn dat in geval van disfunctioneren alsnog beide wegen worden ingeslagen

De klachtenfunctionaris zal bij elke binnengekomen klacht beginnen met een toetsing aan de hier genoemde criteria en als het nodig is, de klager naar een ander traject begeleiden.

Het bovenstaande in schema:



Figuur 1

## LEESWIJZER

In dit document vindt u hierna de formele regeling (I) met waar nodig een nadere uitleg of toelichting per artikel. In de **bijlage** is een uitgebreidere beschrijving (II) opgenomen van de verschillende fases die een klachtentraject kunnen doorlopen. Ook wie daarbij betrokken (kunnen) worden en wat hun rol en positie is.

### I. INTERNE KLACHTENREGELING KIVI

#### Artikel 1 Begripsbepalingen

1. Waar in de klachtenregeling gesproken wordt van hij/zijn/hem, dient dit ook gelezen te worden als zij/haar of hen/hun.
2. In de klachtenregeling wordt verstaan onder:
  - **regeling**: de interne klachtenregeling van KIVI volgens een escalatiemodel, zoals vastgesteld door de Ledenraad;
  - **informele fase**: het gedeelte van de klachtenprocedure dat onder regie van de klachtenfunctionaris staat en eindigt op het moment dat er een klacht bij de klachtencommissie wordt ingediend;
  - **formele fase**: het gedeelte van de klachtenprocedure vanaf het moment dat een lid een klacht indient bij de klachtencommissie;
  - **lid**: degene die lid is van KIVI;
  - **ongewenst gedrag**: pesten en treiteren, schofferen, publiekelijk negeren, lastigvallen, discriminatie, seksuele of andere vormen van intimidatie, iedere vorm van agressie, vernederen en elk ander gedrag waardoor een ander lid zich onveilig of onheus bejegend voelt;
  - **probleem**: gedrag van een ander lid dat voor de klager aanleiding is voor het inzetten van het klachtentraject zoals opgenomen in deze regeling; ;
  - **klacht**: de concretisering van een probleem door een lid in een melding bij de klachtenfunctionaris;
  - **klager**: het lid dat zich met een klacht tot de klachtenfunctionaris heeft gewend;
  - **aangeklaagde**: het lid tegen wie een klacht is gericht;
  - **klachtencommissie**: de door het hoofdbestuur ingestelde onafhankelijke commissie ter behandeling van klachten;
  - **kamer**: de drie leden van de klachtencommissie die door de voorzitter van de klachtencommissie zijn aangewezen om een klacht te behandelen;
  - **klachtenfunctionaris**: de door het hoofdbestuur aangestelde persoon, die als (eerste) aanspreekpunt fungeert voor leden bij problemen en hen begeleidt bij de procedure volgens het escalatiemodel;
  - **vertrouwenspersoon**: gecertificeerde persoon en als zodanig aangesloten bij de Landelijke Vereniging van Vertrouwenspersonen, die *de eerste opvang biedt aan personen die ongewenst gedrag hebben ervaren en hen verder kan begeleiden bij een klachten- en/of justitieel aangiftetraject*;
  - **hoofdbestuur**: het KIVI-hoofdbestuur.

### **Toelichting:**

*Het escalatiemodel gaat uit van het eerst onderling bespreken van het probleem, dan melden bij de klachtenfunctionaris. Vanaf dat moment noemen we het probleem een klacht. Of de klacht uiteindelijk bij de klachtencommissie komt hangt af van de aard van de klacht en het verloop van het verdere traject. Daarnaast kan een lid op kosten van KIVI een beroep doen op een door KIVI in de arm genomen vertrouwenspersoon.*

### **Artikel 2      Vertrouwenspersoon**

1. Het hoofdbestuur huurt een externe vertrouwenspersoon in ten behoeve van de leden.
2. Elk lid kan zich in verband met een probleem tot de door het hoofdbestuur aangestelde externe vertrouwenspersoon wenden voor advies, hulp, persoonlijke ondersteuning en begeleiding.
3. De vertrouwenspersoon kan klager op diens verzoek bijstaan en begeleiden tijdens de verdere behandeling van diens klacht. De vertrouwenspersoon werkt vanuit eigen expertise en conform de geldende beroepsregels, o.a. omtrent de in acht te nemen vertrouwelijkheid.
4. De vertrouwenspersoon is uitsluitend verantwoording verschuldigd aan het hoofdbestuur.

### **Toelichting**

*De vertrouwenspersoon is er voor het lid dat een probleem heeft ervaren en als gevolg daarvan persoonlijke begeleiding nodig heeft. De vertrouwenspersoon is een professioneel en gespecialiseerd persoon, dat de klager kan bijstaan en begeleiden om zijn weg te vinden naar de juiste verdere hulpverlening en om hem bij te staan op diens verzoek bij de verdere behandeling van zijn klacht in het interne klachtenproces van KIVI.*

*Een vertrouwenspersoon kan niet ook klachtenfunctionaris zijn. De klachtenfunctionaris is een onpartijdige begeleider van het klachtenproces en fungeert ook als aanspreekpunt voor de aangeklaagde.*

### **Artikel 3      Klachtenfunctionaris**

1. Het hoofdbestuur benoemt een klachtenfunctionaris.
2. Als klachtenfunctionaris kunnen uitsluitend worden benoemd personen die staan ingeschreven in het register van de Mediatorsfederatie Nederland (MfN) en aantoonbaar ervaring hebben in bemiddeling en conflictoplossing.
3. De klachtenfunctionaris is geen lid of oud-lid van KIVI.
4. De klachtenfunctionaris is voor de uitvoering van zijn taken uitsluitend verantwoording verschuldigd aan het hoofdbestuur.

### **Artikel 4      Taken klachtenfunctionaris**

1. Tot de taken van de klachtenfunctionaris behoren onder meer:
  - a. het fungeren als eerste aanspreekpunt voor het lid dat is geconfronteerd met een probleem;
  - b. Het fungeren als aanspreekpunt voor het lid over wie een klacht is gemeld bij de klachtenfunctionaris;

- c. het begeleiden en van advies dienen van klager, waaronder klager zo nodig doorgeleiden naar de vertrouwenspersoon, een andere professionele hulpverlenende instantie of politie/justitie;
- d. het adviseren van klager over eventueel verder te nemen stappen conform het escalatiemodel van de klachtenprocedure;
- e. het informeren of doorverwijzen van de klacht naar het hoofdbestuur als het mogelijk een strafbaar handelen van een lid jegens een ander lid respectievelijk jegens de vereniging betreft;
- f. het gelijk behandelen en informeren van klager en aangeklaagde wat het verloop van een ingezet klachtentraject betreft;
- g. het horen van klager en aangeklaagde en het inwinnen van verdere inlichtingen die noodzakelijk zijn om tot een goed inzicht te komen omtrent de klacht en de mogelijkheden om te komen tot een oplossing;
- h. het onderzoeken van de mogelijkheid om via mediation tot een oplossing van het probleem te komen;
- i. het optreden als mediator;
- j. het doorgeleiden naar de vertrouwenspersoon van een lid dat is geconfronteerd met ongewenst gedrag bij het indienen van een klacht bij de klachtencommissie en ook bij het horen door de klachtencommissie;
- k. het gevraagd en ongevraagd adviseren van het hoofdbestuur met betrekking tot het beleid over ongewenste omgangsvormen;
- l. het evalueren van de klachtbehandeling met in elk geval de klager;
- m. het jaarlijks verzorgen van een geanonimiseerd overzicht ten behoeve van het hoofdbestuur van het aantal meldingen en ook waartoe deze meldingen hebben geleid; een kopie van dit overzicht wordt tevens gezonden naar de ledenraad en de directeur van KIVI. Het overzicht is op verzoek ook voor leden beschikbaar.

**Toelichting:**

*Ad c en e:*

*Bij serieuze vermoedens van strafbare feiten moet meteen een ander traject kunnen worden ingezet, nl. dat van een voorlopige maatregel tegen het lid door het hoofdbestuur (schorsing) hangende het onderzoek of zelfs direct roeyement, en aangifte door het hoofdbestuur zelf als het een strafbaar feit jegens de vereniging betreft (denk aan diefstal, fraude, oplichting).*

*Ad g, h en i:*

*De klachtenfunctionaris moet te allen tijde proberen een oplossing te bewerkstelligen, in die zin dat het probleem wordt behandeld volgens de onderhavige procedure, als het kan via bemiddeling. Daarbij is het gewenst dat er afspraken worden gemaakt tussen betrokkenen over de manier waarop men weer kan samenwerken. Voor het bereiken van een oplossing is in ieder geval nodig dat de aangeklaagde bereid is daaraan mee te werken.*

*Ad m:*

*Het door de klachtenfunctionaris jaarlijks op te stellen overzicht bevat een uiteenzetting van de door de klachtenfunctionaris gedurende dat jaar verrichte werkzaamheden, zonder vermelding van de namen of functies van de betrokkenen. Ook een evaluatie van de klachtenregeling kan onderdeel uitmaken van dit jaarlijks overzicht. Het overzicht wordt uitgebracht aan het hoofdbestuur. Daarnaast dienen ook de ledenraad en de directeur van KIVI een kopie van dit overzicht te krijgen.*

## **Artikel 5      Geheimhouding**

1. Alle betrokkenen zijn verplicht tot geheimhouding van de hun ter kennis gekomen feiten die, bij bekendmaking, de privacy van een lid zou kunnen schenden en/ of anderszins diens belangen zouden kunnen schaden. Slechts met uitdrukkelijke schriftelijke toestemming van de betrokken leden kan hiervan worden afgeweken.
2. Deze plicht tot geheimhouding blijft bestaan ook nadat de klachtenfunctionaris niet meer als zodanig werkzaam is of het lidmaatschap van een betrokken lid is beëindigd, tenzij de wet anders bepaalt.

### **Toelichting:**

*Voor vertrouwen in het proces is geheimhouding van de betrokken leden jegens anderen binnen de vereniging een eerste vereiste. Om goed te kunnen functioneren als klachtenfunctionaris is het noodzakelijk dat ook hij geheimhouding betracht over hetgeen hem ter kennis is gekomen omtrent feiten die de privacy van de betrokken leden raken. Ook is het noodzakelijk dat hij niet gehouden is antwoord te geven op vragen, waardoor de privacy van een betrokkene kan worden geschaad. Het een en ander geldt uitsluitend in het geval de betrokkenen niet willen dat deze informatie naar buiten komt of dat de wet hem niet verplicht informatie te delen.*

*De klachtenfunctionaris kan de geheimhouding doorbreken wanneer hij in gewetensnood komt, er ernstige schade kan ontstaan (voor personen of vereniging) bij het niet doorbreken, terwijl de schade bij wel doorbreken voorkomen kan worden. Dan kan melding bij het hoofdbestuur geboden zijn. De klachtenfunctionaris zal over dit dilemma altijd eerst met een onpartijdige privacy-specialist overleggen. Te denken valt aan strafbare feiten jegens een of meer leden van de vereniging, jegens de vereniging zelf of jegens derden.*

*De klachtenfunctionaris zal de klager en de aangeklaagde vooraf op de hoogte brengen van zijn besluit de geheimhouding te doorbreken en de reden daarvoor, tenzij dit een strafrechtelijk onderzoek zou kunnen schaden. De klachtenfunctionaris zal de klager indien nodig doorverwijzen naar de vertrouwenspersoon en/of een andere instantie.*

## **DE KLACHTENCOMMISSIE**

### **Artikel 6      Samenstelling en benoeming**

1. De klachtencommissie bestaat uit vijf leden, zijnde een voorzitter en vier gewone leden. De klachtenfunctionaris maakt geen deel uit van de klachtencommissie.
2. De voorzitter van de klachtencommissie wijst uit de gewone leden een plaatsvervanger aan. Deze neemt de plaats in van de voorzitter bij diens tijdelijke of permanente afwezigheid of uitvallen. In geval van diens permanent uitvallen of afwezigheid zal het hoofdbestuur alles in het werk stellen om zo spoedig mogelijk in diens opvolging te voorzien.
3. De voorzitter heeft een academische juridische titel en is bij voorkeur afkomstig uit de rechterlijke macht of heeft uit anderen hoofde aantoonbare procesrechtelijke ervaring of ervaring als voorzitter of lid van een klachten- of geschillencollege.
4. Geen van de leden van de klachtencommissie is lid of lid geweest van KIVI of heeft persoonlijke banden met leden van KIVI of met de klachtenfunctionaris.
5. Een lid van de klachtencommissie kan niet tevens zijn:
  - klachtenfunctionaris.

6. Het hoofdbestuur benoemt de leden van de klachtencommissie met goedkeuring van de ledenraad en kan hen tussentijds ontslaan met goedkeuring van de ledenraad en schorsen
7. Een lid wordt benoemd voor een periode van vier jaar.
8. Elk lid treedt af volgens een door het hoofdbestuur op te stellen rooster van aftreden en is drie maal aansluitend herbenoembaar. Een tussentijds benoemd lid neemt op het rooster de plaats in van het lid dat hij is opgevolgd.
9. Het lidmaatschap van een lid van de klachtencommissie eindigt door:
  - a. het verstrijken van de periode waarvoor het lid benoemd is;
  - b. diens vrijwillige aftreden;
  - c. diens ontslag door het hoofdbestuur;
  - d. diens overlijden.
10. De werkzaamheden door de klachtencommissie worden onbezoldigd uitgevoerd. Wel hebben de leden recht op de vergoeding van in redelijkheid gemaakte kosten voor het vervullen van hun taak, dit ter beoordeling van het hoofdbestuur.
11. De klachtencommissie wordt ondersteund door een ambtelijk secretaris, aangewezen door het hoofdbestuur. De secretaris is geen lid van de klachtencommissie en heeft geen stemrecht.

### **Toelichting**

*Er is een vaste, externe klachtencommissie. De leden hebben expertise op het gebied van conflictoplossing en ongewenst gedrag. De voorzitter is afkomstig uit de rechterlijke macht. De leden worden met goedkeuring van de ledenraad benoemd door het hoofdbestuur. Het hoofdbestuur doet ook de voordracht; verleent de ledenraad geen goedkeuring, zal het hoofdbestuur een ander lid voordragen. Per klacht benoemt de voorzitter een kamer van drie leden die de klacht gaan behandelen. De voorzitter is de spil van de klachtencommissie: de voorzitter is het eerste loket voor de klacht, beoordeelt na ontvangst direct de ontvankelijkheid ervan en stelt daaruit de kamer van drie samen die de klacht zal behandelen. Vanwege de rol van de voorzitter wijst de voorzitter een plaatsvervanger aan uit de overige leden van de commissie.*

### **Artikel 7      Expertise en geheimhouding**

1. De klachtencommissie is bevoegd, indien zij dat noodzakelijk acht, externe deskundigen te raadplegen. Zij dient daartoe te beschikken over een eigen budget, vast te stellen door het hoofdbestuur.
2. De leden van de klachtencommissie zijn verplicht tot geheimhouding van de hun ter kennis gekomen feiten die de privacy van de bij het probleem betrokken leden kunnen schenden of hun belangen schaden. Slechts met uitdrukkelijke toestemming van de betrokken leden kan hiervan worden afgeweken. Deze plicht tot geheimhouding blijft bestaan ook na het beëindigd zijn van de klachtenprocedure.

### **Toelichting:**

*Het is noodzakelijk dat de klachtencommissie een klacht met de grootst mogelijke zorgvuldigheid behandelt. Dit vereist de nodige deskundigheid. Het een en ander brengt met zich mee dat de klachtencommissie zich in voorkomende gevallen moet kunnen laten bijstaan door externe deskundigen. Dit is in het belang van eenieder die bij de klacht betrokken is.*



## **KLACHTENPROCEDURE Informele fase**

### **Artikel 8 Regie bij klachtenfunctionaris**

1. Een lid kan een probleem met een medelid voorleggen aan de klachtenfunctionaris. Deze melding kan mondeling gedaan worden. De klachtenfunctionaris heeft vervolgens de taak om te proberen het probleem in der minne tussen de bij het probleem betrokken leden te regelen.
2. Het lid dat de melding heeft gedaan dient het probleem op schrift te stellen, waarin zo duidelijk mogelijk het ongewenste gedrag en de omstandigheden van het geval worden beschreven.
3. De klachtenfunctionaris stelt de aangeklaagde in kennis van het probleem en in de gelegenheid op het gestelde te reageren. Deze reactie mag in eerste instantie mondeling, maar dient in elk geval ook schriftelijk door het aangeklaagde lid te worden bevestigd.
4. Op basis van de beschrijving van het probleem en de reactie van aangeklaagde zal de klachtenfunctionaris zich een eerste beeld vormen van de aard van het probleem en welk(e) vervolgtraject(en) binnen of buiten de kaders van KIVI daar geëigend voor lijkt/liken te zijn.
5. Leent de aard van het probleem zich voor bemiddeling, zal de klachtenfunctionaris dit bij beide partijen onderzoeken. Blijkt de bereidheid tot bemiddeling aanwezig, zal de klachtenfunctionaris de bemiddeling in gang zetten en waar mogelijk partijen naar een oplossing begeleiden. De klachtenfunctionaris zal de uitkomsten van de bemiddeling voor partijen op schrift zetten, welke uitkomsten zij schriftelijk dienen te bevestigen en na te leven. Hiermee is de klachtenprocedure beëindigd.
6. Leidt een bemiddeling niet tot een oplossing en besluit klager een klacht bij de klachtencommissie in te dienen, mogen de eventuele (tussentijdse) verslagen van de bemiddeling en overige tussen partijen gewisselde stukken door geen van beide partijen in de klachtprocedure ingebracht worden.
7. Leent het probleem zich niet voor bemiddeling, of leidt bemiddeling niet tot resultaat, zal de klachtenfunctionaris beide leden wijzen op de mogelijkheid van klager om de klacht in te dienen bij de klachtencommissie, een en ander volgens de nadere bepalingen van deze regeling. De klachtenfunctionaris zal hen daarbij informeren over wat van hen gevraagd zal worden en hen wijzen op hun recht op bijstand en op een individuele hoorgesprek.
8. Is de klachtenfunctionaris van mening dat het probleem een ernstig vermoeden van strafbaar handelen jegens de klager in zich houdt, zal de klachtenfunctionaris de klager wijzen op de diensten van de vertrouwenspersoon en adviseren aangifte te doen, met aansluitend melding daarvan bij het hoofdbestuur.
9. Is de klachtenfunctionaris van mening dat het probleem een ernstig vermoeden van strafbaar handelen jegens KIVI in zich houdt, dient de klachtenfunctionaris daarvan direct melding te doen aan het hoofdbestuur, om het hoofdbestuur in staat te stellen de nodige en gepaste maatregelen te treffen.
10. Een lid moet (nog) lid zijn van KIVI om een klacht ter zake van een probleem in te kunnen dienen bij de klachtencommissie.
11. Een klacht kan alleen worden ingediend na voorafgaand overleg met de klachtenfunctionaris. Een klager heeft niet het recht een klacht in te dienen bij de klachtencommissie zonder voorafgaande tussenkomst van de klachtenfunctionaris.

### **Toelichting:**

*Het escalatiemodel gaat uit van verschillende fases van probleemoplossing. Komen partijen er onderling niet uit (de voorfase), volgt een informele(re) fase onder regie van de klachtenfunctionaris. Levert deze fase niets op, kan de klager besluiten de formele fase van behandeling door de klachtencommissie in te gaan, met uiteindelijk een advies aan het hoofdbestuur tot gevolg. In het belang van transparantie van de procedure is het van belang ook voor deze fase enkele piketpalen uit te zetten. Hiermee worden ook handvatten gegeven om de zgn. ontvankelijkheid van klager te onderzoeken.*

*Bij bemiddeling wordt een oplossing gezocht waartoe beide partijen in vertrouwen wat toe- en/of opgeven. Bij mislukking van de bemiddeling mogen daarom de in dat kader gedane mededelingen of toezeggingen van welke aard ook en ev. gedeelde schriftelijke stukken niet in een ev. latere klachtenprocedure worden ingebracht, tenzij beide leden daar nadrukkelijk toestemming voor geven.*

## **KLACHTENPROCEDURE formele fase**

### **Artikel 9      Indiening klacht bij klachtencommissie**

1. In het vervolg van deze regeling wordt onder 'schriftelijk' verstaan zowel 'per gewone post' als 'per e-mail', tenzij anders is vermeld.
2. Een klacht dient schriftelijk te worden ingediend bij het secretariaat van de klachtencommissie, onder vermelding van:
  - a. een zakelijke omschrijving van het probleem.
  - b. de naam van de klager en aangeklaagde;
  - c. de al eerder door de klager ondernomen stappen en de eventuele daarop betrekking hebbende schriftelijke stukken. Stukken gewisseld of opgemaakt in het kader van een mediation worden niet ingediend.
3. Het secretariaat zendt de stukken onmiddellijk toe aan de voorzitter van de klachtencommissie.
4. Indien niet is voldaan aan een van de eisen gesteld in lid 1, geeft de voorzitter de klager een termijn van twee weken het verzuim te herstellen. De behandeltermijn als genoemd in Artikel 15 van deze regeling wordt in dat geval ook met twee weken verlengd.
5. Anonieme klachten worden niet in behandeling genomen, tenzij in combinatie met of ter ondersteuning van (een) andere niet-anonieme klacht(en). In dat geval wordt de anonieme klacht aangemerkt als een anonieme getuigenis van een ander lid.
6. Indien de klacht zich richt tot een lid van het hoofdbestuur of indien een hoofdbestuurslid een klacht indient, dan zal het desbetreffende lid van het hoofdbestuur binnen het hoofdbestuur niet deelnemen aan de beraadslaging en besluitvorming over alles wat met de behandeling van de klacht te maken heeft, in het bijzonder de beslissing als genoemd in Artikel 20.

#### **Toelichting:**

##### **Ad1:**

*In verband met de privacy van de klager kan het in voorkomende gevallen verstandig zijn te volstaan met een summiere en zakelijke omschrijving van de klacht. Bedacht moet worden dat de klager ten overstaan van de klachtencommissie (buiten aanwezigheid van de aangeklaagde) een mondelinge toelichting kan geven op alle onderdelen van de klacht. Het is aan te raden dat klager voor zichzelf wel een uitgebreid verslag maakt van het gebeurde en eventueel andere gebeurtenissen die daardoor worden opgeroepen. Dit verslag kan klager gebruiken in het gesprek met de klachtencommissie ter nadere toelichting van de klacht.*

*Ad 3: Van een anonieme getuigenis kan alleen sprake zijn, zo blijkt uit de jurisprudentie, als daartoe zwaarwegende redenen bestaan (bijvoorbeeld een bedreiging met geweld). Dat hiervan sprake is moet klager bij de indiening van de klacht uitdrukkelijk aan de klachtencommissie aangeven. Voor alle duidelijkheid: de anonimiteit geldt uitsluitend ten opzichte van de aangeklaagde. De klachtencommissie zelf zal de anonieme getuige wel moeten horen om zijn identiteit te kunnen vaststellen. Ook zal er een verslag van het hoorgesprek worden gemaakt, dat vervolgens ondertekend moet worden door de anonieme getuige. De aangeklaagde krijgt uitsluitend de inhoud van de verklaring onder ogen.*

## **Artikel 10 Tijdige indiening klacht**

Klager moet een klacht uiterlijk binnen drie jaar nadat het laatste voorval inzake het probleem heeft plaatsgevonden bij de klachtencommissie indienen.

### **Toelichting:**

*Door tijdsverloop kan het lastig worden situaties nog goed op te roepen en kan de herinnering verkleurd zijn. Toch kan het zijn dat een lid pas veel later getriggerd wordt om toch werk te maken van iets wat in het verleden heeft plaatsgevonden. Bijv. omdat de aangeklaagde hetzelfde of vergelijkbaar gedrag jegens een ander lid toont. Drie jaar blijkt in de praktijk een voor een zorgvuldige behandeling van zaken nog een redelijke termijn.*

*Indien sprake is van een ernstig voorval zoals seksueel geweld (bijvoorbeeld aanranding of verkrachting) komt het in de praktijk voor dat een slachtoffer eerst na lange tijd actie onderneemt. Het is echter niet de bedoeling dat dergelijke strafbare feiten bij de klachtencommissie komen, maar daar waar ze echt thuis horen, nl. bij het OM. De klachtenfunctionaris zal klager in de informele fase bij voorkeur via of met begeleiding door de vertrouwenspersoon doorgeleiden naar politie voor aangifte en/of andere hulpverlening, waaronder juridische. Ook zal de klachtenfunctionaris klager adviseren van de aangifte melding te doen bij het hoofdbestuur.*

*Het hoofdbestuur kan dan naar eigen inzicht aangeklaagde schorsen hangende het politieonderzoek of als lid royeren. In beide gevallen dient het hoofdbestuur het lid eerst zelf te horen of in elk geval daartoe in de gelegenheid te stellen.*

*Dit geldt overigens ook voor andere strafbare feiten (vb. alle vormen van geweldpleging, fraude, oplichting, diefstal enz.).*

## **Artikel 11 Intrekken klacht**

Klager kan tot het moment waarop de klachtencommissie haar onderzoek heeft beëindigd zijn klacht intrekken. In dat geval wordt de behandeling van de klacht door de commissie onmiddellijk beëindigd.

## **Artikel 12 Toetsing op ontvankelijkheid**

1. Na ontvangst van de klacht door de voorzitter van de klachtencommissie zendt het secretariaat de klager zo snel mogelijk een schriftelijke per gewone post en per e-mail ontvangstbevestiging.
2. Uiterlijk binnen een week beslist de voorzitter van de klachtencommissie of de klacht ontvankelijk is. Deze beslissing wordt onmiddellijk schriftelijk aan de klager medegedeeld.

3. Bij ontvankelijkverklaring benoemt de voorzitter uit de klachtencommissie een kamer van drie personen, waaronder een kamervoorzitter, die de klacht verder zal behandelen. De voorzitter kan deel uitmaken van deze kamer.
4. Indien de klacht *niet*-ontvankelijk wordt verklaard, zal de voorzitter van de klachtencommissie dit uitdrukkelijk schriftelijk aan klager motiveren.
5. Indien de klacht ontvankelijk wordt verklaard, stelt de secretaris aangeklaagde schriftelijk op de hoogte van de klacht door toezending van een afschrift van de klacht. Aangeklaagde wordt daarbij in de gelegenheid gesteld om binnen een termijn van twee weken een schriftelijke reactie bij de klachtencommissie in te dienen.

### **Artikel 13 Klacht niet ontvankelijk**

Een klacht is niet-ontvankelijk, indien:

- a. de klacht niet eerst is gemeld en in behandeling is genomen bij de klachtenfunctionaris, zoals geregeld in Artikel 8 van deze regeling, of
- b. de klager of aangeklaagde niet valt onder de definitiebepaling, als genoemd in artikel 1 lid 2 van deze klachtenregeling, of
- c. de klacht niet schriftelijk bij de klachtencommissie is ingediend binnen de termijn die in Artikel 10 van deze klachtenregeling is genoemd, tenzij de voorzitter anders beslist.

### **Artikel 14 Bijstaan van klager en aangeklaagde**

1. Klager en aangeklaagde kunnen zich bij het onderzoek door de kamer desgewenst laten bijstaan door een vertrouwenspersoon of een raadsman/-vrouw. Een vertrouwenspersoon, raadsman/ raadvrouw mag niet optreden voor of het woord voeren namens het lid. Wel mag hij als getuige, dat wil zeggen over eigen waarnemingen, gehoord worden door de kamer.
2. Klager en aangeklaagde worden hier nogmaals nadrukkelijk op gewezen door de klachtencommissie bij de schriftelijke uitnodiging voor een hoorgesprek.

### **Artikel 15 Verloop van het onderzoek door de kamer van de klachtencommissie**

1. Na kennisneming van de reactie van aangeklaagde op de klacht onderzoekt de kamer de klacht. Zowel klager als aangeklaagde hebben ieder het recht om afzonderlijk in een gesprek met de kamer gehoord te worden. Voorts is de klachtencommissie bevoegd anderen (derden/getuigen) te horen, al dan niet op verzoek van klager en aangeklaagde.
2. De kamer kan op grond van de klacht en de reactie beslissen de klacht schriftelijk te behandelen en zal klager en aangeklaagde daarover berichten. Zowel klager als aangeklaagde kunnen aangeven toch gehoord te willen worden.
3. Zien klager en aangeklaagde af van een hoorgesprek, worden klager en aangeklaagde in de gelegenheid gesteld nog eenmaal over en weer op elkaars stellingen te reageren. De kamer stelt hier de termijnen voor, zodanig dat de behandeling van de klacht geen onnodige vertraging oploopt.
4. Na de hoorgesprekken en een eventuele laatste reactieronde sluit de kamer het onderzoek en stelt het na beraadslaging een rapport op voor het hoofdbestuur.
5. De voorzitter van de klachtencommissie brengt binnen één maand nadat een klacht is ingediend een schriftelijke verklaring uit aan het hoofdbestuur. Deze termijn kan met ten hoogste één maand worden verlengd. Een besluit hiertoe wordt gemotiveerd en onverwijld ter kennis gebracht van klager en aangeklaagde.

## **Artikel 16 Nadere bepalingen hoorgesprek en verslaglegging**

1. Klager, aangeklaagde en getuigen/derden die lid zijn van KIVI, die door de kamer zijn opgeroepen om te worden gehoord, zijn verplicht te verschijnen. Wie verhinderd is te verschijnen, moet dit zo spoedig mogelijk en gemotiveerd kenbaar maken aan de voorzitter van de kamer, die vervolgens beslist of de verhindering wordt geaccepteerd.
2. Van ieder hoorgesprek maakt de kamer een verslag, dat de gehoorde voor akkoord dient te tekenen, al dan niet voorzien van duidelijk kenbare kanttekeningen. Als een gehoorde het verslag niet wenst te ondertekenen, dient hij de reden hiervan aan te geven onderaan het verslag. Deze bepaling geldt evenzeer voor de anonieme getuige.
3. Een gehoorde dient het aan hem toegezonden verslag uiterlijk binnen een week na ontvangst teruggestuurd te hebben. Voldoet een gehoorde hier niet aan, stelt de kamer het verslag vast zonder kanttekeningen, tenzij de gehoorde zich kan beroepen op overmacht. Dit moet gehoorde zo spoedig mogelijk met opgave van redenen aan de voorzitter van de kamer kenbaar maken, die vervolgens beslist of het verzuim wordt geaccepteerd. In het bevestigende geval stelt de voorzitter een nieuwe termijn waarbinnen het verslag moet worden teruggestuurd.
4. Klager en aangeklaagde worden over en weer in kennis gesteld van het verslag van hun wederzijdse hoorgesprek en van de respectievelijke getuigen, tenzij de voorzitter van de kamer om privacyredenen anders beslist. Dit deelt hij dan schriftelijk en gemotiveerd mee aan klager en aangeklaagde. Indien sprake is van een anonieme getuige, wordt diens verslag geanonimiseerd vóór toezending aan anderen dan die getuige.
5. Afhankelijk van de bevindingen van de hoorgesprekken stelt de voorzitter van de kamer klager en aangeklaagde een termijn om schriftelijk te reageren op het verslag van elkaars hoorgesprek.
6. Na het laatste hoorgesprek of nadat de kamer de reacties van de leden op elkaars verslagen heeft ontvangen of de termijn voor de reactie is verstreken, sluit de kamer het onderzoek.

### **Toelichting:**

*Alle bepalingen dienen ter bevordering van een snelle afhandeling van de klacht.*

*Ad 1.*

*Het is een hele opgave om binnen de korte termijn die er staat voor de hele behandeling van een klacht data te pikken voor de afzonderlijke hoorgesprekken waarop alle drie de leden van de kamer beschikbaar zijn. Vandaar dat van degenen die gehoord worden gevraagd wordt inschikkelijk te zijn.*

*Ad 2.*

*Elke gehoorde persoon krijgt de mogelijkheid om kanttekeningen te maken bij het verslag van het hoorgesprek. Deze kanttekeningen dienen separaat te worden gemaakt. Er mag niet worden geschrapt in de tekst van het verslag van de kamer. Deze kanttekeningen geven de mening/visie van de gehoorde persoon weer. Zij kunnen verduidelijken en mogen ook aanvullend zijn op het gesprek.*

*Ad 5.*

*Van het verslag dat gemaakt is van een gesprek met een anonieme getuige, wordt alleen diens verklaring als zodanig ter kennis gebracht van de klager en aangeklaagde, niet diens identiteit. Dit betekent in de praktijk dat zowel de kop (hier wordt vermeld wie de anonieme getuige is) als de staart van het verslag (de ondertekening) niet kenbaar worden gemaakt. De klachtencommissie heeft wel een volledig verslag (met kop en staart) in bezit.*

## **Artikel 17 Beslotenheid en geheimhouding**

1. Alle zittingen, zowel ten tijde van het onderzoek als bij de behandeling van de klacht, zijn besloten.
2. Gedurende het onderzoek kunnen uitsluitend de leden van de klachtencommissie, klager, aangeklaagde en degene die hen ondersteunt, te weten de vertrouwenspersoon en/of raadsman/raadvrouw, kennisnemen van de ondertekende verslagen.
3. Ieder, inclusief de kamer, die bij het onderzoek omtrent de klacht betrokken is/wordt, is verplicht volstrekte geheimhouding te betrachten omtrent hetgeen met hem is besproken c.q. aan de orde is gesteld.

### **Toelichting en de consequenties van het schenden van de geheimhoudingsplicht**

*Hoewel in zijn algemeenheid klager en aangeklaagde in elkaars aanwezigheid dienen te worden gehoord, leent een klacht inzake ongewenste gedrag zich daar in het algemeen niet voor. Om toch een zo goed mogelijk inzicht te krijgen in de klacht worden klager en aangeklaagde daarom buiten elkaars aanwezigheid gehoord.*

*Het schenden van de verplichting tot geheimhouding, is een ernstige overtreding van deze regeling en kan, als het hoofdbestuur daar kennis van neemt, voor het hoofdbestuur reden zijn voor het nemen van maatregelen op grond van de eigen bevoegdheden. Ook kan het de grond zijn voor het indienen van een nieuwe klacht over het schenden van de geheimhoudingsplicht of voor het aanvullen van de bestaande klacht.*

## **Artikel 18 Tussentijdse maatregel**

Als het onderzoek daar aanleiding toe geeft, kan de voorzitter van de klachtencommissie op aangeven van de voorzitter van de kamer het hoofdbestuur tussentijds adviseren tot het treffen van een tijdelijke maatregel jegens klager en/of aangeklaagde in de vorm van een schorsing van een of beide betreffende leden.

### **Toelichting**

*Het kan zijn dat de behandeling van een klacht verhoudingen tussen de betrokken leden of zelfs, ondanks de geheimhouding, in breder verband binnen de vereniging, op scherp stelt. Dit kan aanleiding zijn om het hoofdbestuur te vragen op te treden. Maar ook als bijv. duidelijk is geworden dat klager zich niet (meer) veilig voelt bij het deelnemen aan activiteiten binnen de vereniging bijv. als bestuurs- of commissielid.*

*Een bestuur die het meerdere kan, (lees: royeren), kan ook het mindere, d.w.z. een lid schorsen. Schorsing is altijd een tijdelijke maatregel en heeft tot doel en gevolg dat het lid tijdelijk niet aan activiteiten van en voor de vereniging kan deelnemen en zijn verdere rechten uit het lidmaatschap niet mag uitoefenen, zoals het deelnemen aan (leden)vergaderingen.*

## **Artikel 19 Rapport en advies klachtencommissie**

1. Binnen twee weken na afronding van het onderzoek zendt de klachtencommissie aan het hoofdbestuur een rapport van haar bevindingen omtrent de al dan niet gegrondheid van de klacht.
2. Een klacht kan ongegrond of geheel of gedeeltelijk gegrond worden bevonden.
3. Als de klacht gegrond is bevonden, kan de klachtencommissie ook een advies uitbrengen over de te overwegen maatregelen jegens de aangeklaagde.

4. Een klacht is gegrond, als het voldoende aannemelijk is dat het probleem heeft plaatsgevonden en in overwegende mate te verwijten is aan de aangeklaagde.
5. Als de klacht ongegrond is, maar duidelijk vanuit kwaadwillendheid van de klager jegens aangeklaagde is ingediend, stelt de klachtencommissie het hoofdbestuur hiervan eveneens onmiddellijk in kennis met daarbij de gronden waarop deze constatering berust.
6. Het rapport van bevindingen en het eventuele advies dienen deugdelijk gemotiveerd te zijn.
7. De klachtencommissie stelt de klager en aangeklaagde op de hoogte van het feit dat zij het rapport van bevindingen en het eventuele advies naar het hoofdbestuur heeft gezonden.
8. De klachtencommissie is voorts bevoegd om het hoofdbestuur aanbevelingen te doen in brede zin, die in verband staan met de klacht en/of gevolgen van de klacht.

#### **Toelichting:**

*Ad 5 en 6.*

*Indien de commissie kwaadwillendheid van de klager jegens de aangeklaagde constateert, kan het hoofdbestuur op grond van het rapport en het gemotiveerde advies van de klachtencommissie tegen de klager passende maatregelen treffen zonder dat daar een nieuwe klachtenprocedure voor in gang hoeft te worden gezet door de aangeklaagde.*

*Ad 8.*

*Deze bepaling geeft de klachtencommissie de ruimte om ook beleidsmatige aanbevelingen te doen of op het gebied van regelingen en procedures.*

#### **BESLISSING hoofdbestuur**

##### **Artikel 20 Beslissing op rapport klachtencommissie en beroep**

1. Het hoofdbestuur neemt binnen vier weken na ontvangst van het rapport van bevindingen en het eventuele advies van de klachtencommissie een beslissing. Het hoofdbestuur is gebonden tot geheimhouding.
2. Als het hoofdbestuur niet beslist overeenkomstig het advies van de klachtencommissie, doet het dit bij gemotiveerd besluit.
3. Het hoofdbestuur brengt zijn beslissing binnen een week ter kennis van de klager en de aangeklaagde met een afschrift aan de klachtencommissie. Klager en aangeklaagde ontvangen daarbij tevens het rapport van bevindingen en het eventuele advies van de klachtencommissie.
4. Besluit het hoofdbestuur tot ontzetting uit het lidmaatschap van een lid, staat op grond van artikel 6 lid 8 van de statuten voor het lid daartegen beroep open bij de ledenraad. Voordat het hoofdbestuur dit besluit kan nemen dient het lid in de gelegenheid te zijn gesteld zich bij het hoofdbestuur te verdedigen. De betrokkenen zijn bij hun verdediging in de ledenraad ontheven van hun plicht tot geheimhouding, uitsluitend voor zover dat van belang is voor de indiening en behandeling van het beroep en zonder onnodige schending van de persoon of de belangen van degenen die verder bij de klacht of de beslissing zijn betrokken.
5. Tegen een besluit van het hoofdbestuur waarbij het afwijkt van het advies van de klachtencommissie, staat voor klager en beklagde binnen één maand beroep open bij de ledenraad. Ter zake van dit beroep zijn betrokkenen, inclusief het hoofdbestuur, van hun geheimhoudingsplicht ontheven, uitsluitend voor zover dat van belang is voor de indiening en behandeling van het beroep en zonder onnodige schending van de persoon

of de belangen van de verder bij de klacht betrokkenen. De ledenraad behandelt dit beroep in haar eerstvolgende vergadering, waartoe de leden al dan niet op verzoek van de ledenraad ingevolge artikel 13 lid 5 van de statuten tijdig zullen worden opgeroepen.

6. Betreft het rapport een lid van het hoofdbestuur of van de ledenraad en luidt het advies van de klachtencommissie om dit lid bij de ledenraad voor te dragen voor ontslag, stelt het hoofdbestuur de ledenraad hier onverwijld van in kennis. Het hoofdbestuur zal deze kennisgeving vergezeld doen gaan van zijn gemotiveerde voorstel om het advies al dan niet op te volgen samen met de aankondiging voor een ledenraadsvergadering, te houden binnen vijf weken na deze aankondiging.

### **Toelichting**

*Ad 5.*

*De statuten bevatten niet de mogelijkheid van het opleggen van (straf)maatregelen. De enige mogelijkheid van een maatregel tegen een lid is royement (ontzetting uit het lidmaatschap met beroeps mogelijkheid bij de ledenraad) ) of opzegging van het lidmaatschap (zonder beroepsmogelijkheid) door het bestuur. Vandaar dat de klachtencommissie alleen kan adviseren aan het bestuur. Dit geeft theoretisch gezien het bestuur het recht om daarvan af te wijken. Het bestuur heeft om privacyredenen bij zijn besluit geen inzage in het volledige dossier. Mocht het bestuur inderdaad tegen het advies van de klachtencommissie ingaan, moet zowel voor klager als beklagde beroep op de ledenraad mogelijk zijn. De klachtencommissie gaat immers niet over een nacht ijs en adviseert nadat er een zorgvuldige procedure aan vooraf is gegaan.*

*Dit is op te lossen door bij een volgende statutenwijziging de klachtencommissie in de statuten op te nemen en het recht te geven zelf een bindende uitspraak te doen.*

*Ad 6.*

*Als een lid van het hoofdbestuur of van de ledenraad is betrokken, loopt de eindfase net even anders. Er was al aangegeven (art. 9 lid 6) dat het dat hoofdbestuurslid dan niet meedoet aan de beraadslaging en besluitvorming naar aanleiding van het rapport en advies van de klachtencommissie. Maar het hoofdbestuur is ook niet bevoegd zelf een hoofdbestuurslid of een lid van de ledenraad te ontslaan. Dat kan alleen de ledenraad. Het hoofdbestuur mag wel zelf besluiten tot royement van dat hoofdbestuurslid of lid van de ledenraad als lid van de vereniging. Daarmee eindigt ook meteen zijn bestuurs- of ledenraadlidmaatschap.*

## **OVERIGE BEPALINGEN**

### **Artikel 21 Jaarrapportage klachtencommissie**

De klachtencommissie brengt jaarlijks aan het hoofdbestuur een geanonimiseerd overzicht uit van het aantal en de aard van de klachten en de uitspraken die daarover zijn gedaan. Dit verslag wordt ter kennis gebracht van het hoofdbestuur, de ledenraad en de directeur van het bureau. Het verslag bevat zo nodig beleidsadviezen.

### **Artikel 22 Bescherming rechtspositie klager en ambtelijk secretaris**

De klagers en de secretaris mogen niet wegens het indienen van een klacht of in verband met hun functie als secretaris worden benadeeld in hun rechtspositie.

### **Artikel 23 Bewaartermijn klachtendossiers**



De dossiers van de klachtencommissie worden geanonimiseerd bewaard in het archief van het secretariaat van de klachtencommissie. Zij worden vijf jaar na het uitgebrachte rapport door de secretaris uit het archief verwijderd en vervolgens vernietigd, tenzij het gaat om klachten waaromtrent nog een juridische procedure loopt.

## **II. SLOTBEPALINGEN**

De klachtenregeling is vastgesteld door de ledenraad en vervangt hiermee alle eerdere klachtenregelingen van KIVI. De regeling treedt voor het eerst in werking op 1-11-2023.

## DE KLACHTENREGELING NADER BESCHREVEN

### 1) De Voorfase

Van leden mag worden verwacht dat zij eerst elkaar aanspreken op ongewenst gedrag. Ook dat zij het onderscheid kunnen maken tussen wat een verschil van mening of een conflict is en wanneer sprake is van ongewenst gedrag. Alleen voor deze laatste vorm is de klachtenregeling in het leven geroepen. Wat daaronder wordt verstaan staat beschreven in artikel 1. Waar mogelijk zal degene die gedrag als ongewenst ervaart, degene die zich zo gedraagt daarop aanspreken. Als het aangesproken lid dat gedrag herkent en de gevolgen daarvan onderkent, zal dat lid dat gedrag onmiddellijk staken. Opgemerkt moet worden dat bepaald onbewust gedrag van de een als ongewenst kan worden ervaren door een ander. Belangrijk is dat ieder signaal daarover door elk altijd serieus wordt genomen en wordt opgepakt.

Is aanspreken niet mogelijk, dit kan ook om persoonlijke redenen zijn, kan het lid zich wenden tot de vertrouwenspersoon of de klachtenfunctionaris.

*De **vertrouwenspersoon** is een gekwalificeerd persoon die de eerste opvang biedt aan personen die ongewenst gedrag hebben ervaren en daardoor hulp of advies nodig hebben. Een vertrouwenspersoon informeert het slachtoffer over mogelijkheden zoals het zoeken van persoonlijke specialistische hulp, het doen van aangifte en het inzetten van de interne klachtenprocedure van het KIVI.*

*De **klachtenfunctionaris** is een door het KIVI aangestelde onafhankelijke persoon, die aantoonbaar gekwalificeerd is in en ervaring heeft met bemiddeling bij conflicten en andere vormen van conflictoplossing.*

Komt de klacht via de vertrouwenspersoon bij de klachtenfunctionaris, kan dat lid de vertrouwenspersoon verzoeken hem in het verdere traject te blijven bijstaan.

### 2) De informele fase

De klachtenfunctionaris vraagt de klager de klacht op schrift te zetten, zodat hij een helder en eenduidig beeld krijgt ervan krijgt. De klachtenfunctionaris toetst of de klacht een strafbaar handelen betreft (1), een klacht in de zin van deze regeling, dus een jegens de klager gericht onheus maar niet strafbaar gedrag (2), of dat het puur gaat om een disfunctioneren van de aangeklaagde in een functie binnen de vereniging (3). In het eerste geval (1), zal de klachtenfunctionaris afhankelijk van de aard van het strafbare feit klager begeleiden naar het doen van aangifte en/of naar het doorgeleiden naar het hoofdbestuur of (alsnog) naar de vertrouwenspersoon. In de gevallen (2) en (3) zal de klachtenfunctionaris de aangeklaagde vragen te reageren op het gestelde. Dit mag aangeklaagde mondeling doen, maar moet ook hij schriftelijk bevestigen. Ook klager krijgt deze reactie toegestuurd.

**2. A.** Betreft het puur een disfunctioneren, zal de klachtenfunctionaris de klager en de aangeklaagde dat aangeven en hen wijzen op de andere interne weg waarop dat aangekaart hoort te worden en dit klachtentraject verder afsluiten.

**2. B.** Betreft het (ook) een door klager als ongewenst ervaren gedrag, onderzoekt de klachtenfunctionaris bij beide leden afzonderlijk of er een opening is voor het in overleg oplossen van het probleem.

- a. In het bevestigende geval zal dit onder zijn regie worden ingezet en als het kan tot een oplossing leiden. De klachtenfunctionaris zal in dat geval de uitkomst aan beide leden schriftelijk bevestigen.
- b. Blijkt bemiddeling geen optie, deelt hij dit mee aan beide leden en wijst hij hen erop dat klager de klacht voor kan leggen aan de klachtencommissie.

*De klachtencommissie is een door het Hoofdbestuur benoemde onafhankelijke commissie van minimaal vijf leden, met aantoonbare kennis van klachtenprocedures of procesrecht en ervaring in de behandeling van klachten. De voorzitter is bij voorkeur een (oud) lid van de rechterlijke macht. De leden mogen geen lid zijn of zijn geweest van KIVI of nauwe banden hebben met leden of functionarissen van KIVI.*

### **3) De formele fase**

#### *De commissie*

Kiest de klager ervoor de klacht voor te leggen aan de klachtencommissie, stuurt de klachtenfunctionaris alleen de door klager omschreven klacht en de schriftelijke reactie daarop aan de voorzitter van de klachtencommissie en sluit zijn dossier. De voorzitter toetst als eerste weer of de klacht ontvankelijk is, dat wil zeggen of het ongewenst gedrag betreft dat niet onder het strafrecht valt of puur als disfunctioneren moet worden aangemerkt. Bij wel ontvankelijkheid stelt de voorzitter uit de leden een kamer van drie leden samen die de klacht zal behandelen. Deze kamer behandelt als klachtencommissie de klacht volgens de klachtenregeling.

#### *Bijstand*

Beide leden mogen zich laten begeleiden en bijstaan door een persoon naar eigen keuze. Denk aan een vertrouwenspersoon, een vertrouweling of een advocaat. Deze persoon is echter niet bevoegd voor of namens (dat wil zeggen in de plaats van) het lid op te treden of het woord te voeren.

#### *De behandeling*

De kamer kan voorstellen om de klacht schriftelijk af te doen. Dat wil zeggen dat er geen hoorgesprekken komen. Beide leden houden echter het recht om toch een hoorgesprek aan te vragen. Zijn er hoorgesprekken, vinden deze met klager en aangeklaagde afzonderlijk plaats. De kamer kan beide partijen de gelegenheid geven nog weer schriftelijk op het verslag van ieders hoorzitting te reageren.

#### *De uitspraak*

De uitspraak van de klachtencommissie heeft de status van een advies aan het hoofdbestuur van KIVI.

De commissie kan de klacht geheel of gedeeltelijk gegrond verklaren. Is de klacht gegrond kan zij het hoofdbestuur adviseren:

- het lidmaatschap van de aangeklaagde per direct te beëindigen, omdat in redelijkheid van het bestuur niet meer gevergd kan worden dat te laten voortduren;
- het lid te royeren ('uit het lidmaatschap te ontzetten');

- maatregelen te nemen om dergelijk gedrag voor de toekomst te voorkomen of de kans daarop te verkleinen.

Acht de commissie de klacht niet gegrond, bericht zij alleen de leden. Dit is alleen anders als blijkt dat de klager kwaad in de zin had met aangeklaagde: dan informeert de commissie het hoofdbestuur, dat dan tot een maatregel kan besluiten zonder dat aangeklaagde een nieuwe procedure hoeft op te starten.

#### *Opvolging door het hoofdbestuur*

Het hoofdbestuur belegt zo spoedig mogelijk na de uitspraak een vergadering waarin het het advies van klachtencommissie zal behandelen en een besluit zal nemen. Als het hoofdbestuur tot roeyement wil overgaan, moet het op grond van de statuten de aangeklaagde alsnog de kans geven zich te verdedigen. Tegen een roeyement kan het lid binnen één maand in beroep gaan bij de ledenraad. Tot de behandeling daarvan is het lid geschorst.

#### *Hoofdbestuurslid is betrokkene of heeft een band of verbinding met een betrokkene of de klacht*

Als een Hoofdbestuurslid zelf betrokken is bij de klacht of een persoonlijke of andere nauwe band heeft met een van de betrokken leden, verlaat dat hoofdbestuurslid de vergadering als het advies van de klachtencommissie wordt behandeld.

Is een hoofdbestuurslid zelf de aangeklaagde partij en is de klacht gegrond bevonden, moet het hoofdbestuur op grond van de statuten een besluit over ontslag van dat hoofdbestuurslid overlaten aan de ledenraad. Het hoofdbestuur zal daartoe dan een voorstel doen aan de ledenraad. Tot het moment van behandeling door de ledenraad wordt het hoofdbestuurslid geschorst.

Het hoofdbestuur kan wel zelf over gaan tot roeyement van dat hoofdbestuurslid als lid van de vereniging. Daarvoor gelden weer de gewone regels.