

# Klachtenreglement

## Begripsbepaling

### Artikel 1

#### lid 1

In dit reglement wordt verstaan onder:

- a. de vereniging: De beroepsvereniging voor medezeggenschapsprofessionals (BVMP);
- b. klacht: een uiting van onvrede over de organisatie van de werkzaamheden, de bejegening of behandeling door een BVMP Lid in de uitoefening van zijn of haar beroep. In dit kader wordt hieronder verstaan, die activiteiten zoals deze zijn omschreven in de gedragscode die is vastgesteld op de vergadering van 11 november 2008.
- c. officiële klacht (ingediend): iedere schriftelijke melding van een klager waarin deze de commissie verzoekt om de klacht in formele behandeling te nemen. Deze dient te voldoen aan alle volgende criteria; naam klager / naam aangeklaagde / omschrijving van de klacht / indien aanwezig bewijsstukken / adresgegevens (geen postbus) / datering;
- d. Lid: is degene die lid van de vereniging is, of was op het moment van het begin van de gebeurtenis die tot de klacht geleid heeft;
- e. aangeklaagde; het lid over wie geklaagd wordt;
- f. klager: ieder lid die zich benadeeld voelt door een ander lid;
- g. partijen: klager en aangeklaagde en/of eventuele gemachtigden;
- h. de commissie: de door het bestuur van de vereniging in persoon ingestelde klachtencommissie die verantwoordelijk is voor het verloop van de klachtbehandeling;
- i. commissieleden: de leden van de klachtencommissie waaronder de voorzitter, vaste leden en/of eventuele plaatsvervangers die voor de desbetreffende officiële klacht zitting hebben in de commissie;
- j. klachtopvang: het geven van informatie en advies over dit klachtenreglement, de mogelijkheden van klachtopvang en klachtbehandeling; het mogelijkheids uit de weg helpen van misverstanden; bemiddeling; het eventueel doorverwijzen en/of het bieden van ondersteuning bij het aankaarten en indienen van een officiële klacht;
- k. klachtbehandeling: de formele behandeling van de officiële klacht waaronder het onderzoek naar de gegrondheid ervan zonedig resulterend in een uitspraak.

#### lid 2

In deze regeling kan onder hij/hem/zijn mede worden verstaan zij/haar/haar.

## Doelstelling van de klachtbehandeling

### Artikel 2

Doelstellingen van de klachtregeling zijn:

- a. het recht doen aan de individuele klager.
- b. het recht doen aan de aangeklaagde.
- c. het recht doen aan de klachtenprocedure.

## Uitgangspunten bij de klachtbehandeling

### Artikel 3

De klachtbehandeling is gebaseerd op de volgende uitgangspunten:

- a. de klager dient de klacht eerst gemotiveerd aan het aan te klagen lid te hebben geschreven;
- b. de klacht moet binnen 12 weken na ontvangst afgehandeld worden volgens vaste, overzichtelijke procedures;
- c. de klachtregeling is voor de klager laagdrempelig en kosteloos. De kosten die de (officiële) klacht c.q. het verweer met zich meebrengen zoals onder meer administratieve kosten, portokosten, reiskosten en verblijfskosten zijn en blijven voor eigen rekening van klager c.q. aangeklaagde;
- d. de vereniging biedt de mogelijkheid van klachtopvang, die primair gericht is op het herstel van vertrouwen tussen klager en aangeklaagde en secundair tussen klager en de vereniging;

## Klachtenreglement

---

- e. de commissie biedt de mogelijkheid tot een behandeling van de (officiële) klacht, waarbij zij streeft naar onpartijdigheid;
- f. indien de commissie niet bevoegd is, de klager niet ontvankelijk of de officiële klacht ongegrond is, kan de commissie na ontvangst van de klacht geen uitspraak doen;
- g. de commissie mag ambtshalve onderzoek doen naar de oorzaak van de (officiële) klacht;
- h. beide partijen hebben het recht om zich bij de behandeling van de officiële klacht voor eigen rekening door derden te laten bijstaan of vertegenwoordigen;
- i. beide partijen kunnen gehoord worden volgens het beginsel van hoor en wederhoor;
- j. zonodig doet de commissie een uitspraak over de ingediende officiële klacht en geeft zij een advies aan de aangeklaagde en/of aan de vereniging over te nemen maatregelen;
- k. beide partijen hebben recht op inzage van alle bij de behandeling van de officiële klacht ingebrachte stukken;
- l. persoonlijke gegevens over de klager en aangeklaagde worden zorgvuldig en vertrouwelijk behandeld en geregistreerd bij het secretariaat en tijdens de behandeling van de procedure bij de commissie. Bedoelde stukken worden 10 jaar na uitspraak bewaard en daarna vernietigd.
- m. de uitspraken van de commissie zijn bindend en de vereniging voorziet niet in een beroepsprocedure.
- n. de mogelijkheid blijft bestaan voor de commissie om de klacht in der minne, zonder verdere toepassing van dit reglement, op te lossen.

### Taken van de commissie

#### Artikel 4

De commissie heeft de volgende taken:

1. in het kader van klachtopvang:
  - a. het op verzoek verstrekken van informatie over de klachtregeling;
  - b. het behulpzaam zijn van de klager bij het vinden van een bevredigende oplossing voor de klacht, waarbij de zelfredzaamheid van de klager wordt gestimuleerd en waarbij het doel, dat de klager met het indienen van de officiële klacht voor ogen stond, inzichtelijk wordt gemaakt en als uitgangspunt wordt gehanteerd;
  - c. het zonodig behulpzaam zijn van de klager bij een poging tot herstel van het vertrouwen in de relatie met de aangeklaagde;
  - d. adviseren en/of bemiddelen bij het tot een oplossing brengen van de klacht;
  - e. het doen van een uitspraak over een officieel ingediende klacht;
  - f. het adviseren van aangeklaagde en/of bestuur inzake richtlijnen welke voortvloeien naar aanleiding van een ingediende officiële klacht.
2. in het kader van klachtbehandeling uitspraak doen over de bevoegdheid van de commissie en de gegrondheid van de officiële klacht.

### Procedure informatie

#### Artikel 5

##### lid 1

Zodra het secretariaat van de vereniging een verzoek om informatie over de klachtregeling krijgt en/of verneemt van een mogelijke klacht, zal hij informatie verstrekken over dit klachtenreglement en over de mogelijkheden van klachtopvang en klachtbehandeling. Een potentiële klager zal hij wijzen op het in lid 2 bepaalde. Voor klachtopvang en klachtbehandeling zal hij doorverwijzen naar de commissie.

##### lid 2

- a. De klager dient voorafgaand aan kennisname door de commissie aan de aangeklaagde een brief te schrijven waarin hij zijn klacht schriftelijk motiveert en aangeeft wat hij van de aangeklaagde verwacht.
- b. De aangeklaagde dient binnen een maand na ontvangst van de klachtenbrief van klager schriftelijk te hebben gereageerd aan het adres van degene met de klacht.

### Indienen van een officiële klacht

#### Artikel 6

##### lid 1

## Klachtenreglement

---

Indien de klacht niet is weggenomen door de reactie van de aangeklaagde stuurt de klager de commissie in het kader van de klachtopvang een afschrift van zijn eigen klachtbrief aan de aangeklaagde en van de reactie van de aangeklaagde. Het is hierna niet langer toegestaan dat klager en aangeklaagde rechtstreeks communiceren. Alle correspondentie loopt vanaf dit moment via de commissie.

### **lid 2**

Als de klager op voorhand van mening is dat het in artikel 5 lid 2 sub a bepaalde niet van hem verlangd kan worden, dan kan hij de commissie gemotiveerd verzoeken of hij zijn klacht direct kenbaar kan maken aan de commissie. De commissie kan klager van deze verplichting ontslaan en onmiddellijk tot klachtopvang overgaan.

### **lid 3**

Klager stuurt de commissie als bijlagen bij de officiële klacht voor zover van toepassing en nog niet eerder door de commissie ontvangen een afschrift van de klachtbrief, van de eventuele reactie van de aangeklaagde en van eventueel andere relevante stukken en/of bewijzen. De aangeklaagde is verplicht om de commissie openheid van zaken te geven over alle stukken en andere informatie uit het dossier waarop de klacht betrekking heeft.

### **lid 4**

De procedure zoals benoemd in artikel 7 onder “klachtbehandeling” dient door alle partijen gerespecteerd te worden;

### **lid 5**

Indien klager dan wel de aangeklaagde zich niet houden aan het reglement dan is de commissie gerechtigd passende sancties toe te passen.

## **Klachtbehandeling**

### **Artikel 7**

#### **lid 1**

Klager ontvangt binnen één week na ontvangst van de klacht door de commissie een ontvangstbevestiging van de commissie. De commissie informeert klager daarin over de procedure termijnen.

#### **lid 2**

Indien de klacht naar het oordeel van de commissie onvoldoende informatie bevat, informeert de commissie binnen één week de klager over de resterende vragen. De commissie stelt de klager hierbij in de gelegenheid de benodigde aanvullende informatie binnen één week te verschaffen.

#### **lid 3**

Nadat de commissie de officiële klacht heeft ontvangen, indien van toepassing met aanvullende informatie, informeert de commissie de aangeklaagde over de klacht. De aangeklaagde heeft een termijn van twee weken om hierop te reageren, met uitzondering van de in artikel 10 lid 2 en artikel 12 genoemde situaties.

#### **lid 4**

Binnen één week na ontvangst van de reactie van de aangeklaagde stuurt de commissie een afschrift hiervan door aan de klager welke hierop binnen één week kan reageren.

#### **lid 5**

De klager, de aangeklaagde, getuigen en/of deskundigen, die naar het oordeel van de commissie gehoord moeten worden, worden binnen twee weken uitgenodigd voor de mondelinge behandeling van de officiële klacht door de commissie. Daarnaast hebben alle partijen het recht om gehoord te worden dan wel zich te laten vertegenwoordigen tijdens een hoorzitting.

#### **lid 6**

Partijen kunnen verstek laten gaan bij de mondelinge behandeling. Dit is voor eigen risico. Zij zullen niet weer in staat worden gesteld gehoord te worden behoudens zeer uitzonderlijke gevallen van overduidelijke en aantoonbare overmacht.

#### **lid 7**

Bij het niet of niet tijdig reageren door een der partijen, zal de commissie op basis van de haar op dat moment ter beschikking staande gegevens beslissen.

#### **lid 8**

De commissie doet twee weken na de hoorzitting uitspraak.

## Klachtenreglement

---

### Bevoegdheden van de commissie

#### Artikel 8

In het kader van de klachtbehandeling kan de commissie:

- a. klager en/of aangeklaagde verzoeken om bewijs te leveren van een stelling(name).
- b. personen die betrokken zijn bij de ingediende officiële klacht oproepen en horen.
- c. deskundigen inschakelen.
- d. informatie inwinnen en stukken raadplegen en inzien.
- e. de klachtbehandeling in de in artikel 12 genoemde gevallen tussentijds beëindigen.
- f. dossierstukken op verzoek overhandigen aan de rechterlijke macht wanneer daar bijvoorbeeld tijdens een civiele procedure om gevraagd wordt.

### Uitspraak

#### Artikel 9

##### lid 1

De commissie doet uitspraak binnen één maand na ontvangst van de officiële klacht indien de commissie niet bevoegd is, de klager niet ontvankelijk is in zijn officiële klacht of de officiële klacht ongegrond is.

##### lid 2

Indien de termijnen zoals in artikel 7 aangeduid worden overschreden zal de commissie partijen hiervan schriftelijk en gemotiveerd in kennis stellen.

##### lid 3

De commissie kan partijen mededelen of – en zo ja, welke – kwaliteitsbevorderende, dan wel preventieve stappen zij naar aanleiding van de uitspraak als advies aan het bestuur zullen uitbrengen.

##### lid 4

De commissie doet geen uitspraak over eventuele financiële aansprakelijkheid, maar kan partijen (door)verwijzen naar de daartoe geëigende instanties.

### Sancties

#### Artikel 10

##### lid 1

De commissie kan in haar einduitspraak aan het bestuur het advies uitbrengen de aangeklaagde de volgende disciplinaire maatregelen op te leggen, hierbij zijn de klachten aldus gegrond;

- a. schriftelijke waarschuwing;
- b. opzegging van het lidmaatschap;
- c. ontzetting uit het lidmaatschap;

##### lid 2

Het staat de commissie vrij een of meerdere voorwaarden aan de maatregelen te verbinden.

##### lid 3

Klager kan aan een uitspraak van de commissie rechten noch financiële aanspraken jegens de vereniging en/of de commissie(-leden) ontnemen. De enige uitzondering die hierop gevormd wordt is dat de klager naleving kan afdwingen van de in de einduitspraak opgelegde disciplinaire maatregelen.

### Niet ontvankelijkheid

#### Artikel 11

Klager is niet ontvankelijk in zijn officiële klacht indien:

- a. de aangeklaagde geen lid was van de vereniging op het moment van het begin van de gebeurtenis die tot de officiële klacht heeft geleid;
- b. de aangeklaagde niet functioneerde in het kader van zijn beroepsuitoefening;
- c. de periode tussen het indienen van een klacht en het begin van de gebeurtenis die tot de klacht heeft geleid langer dan 10 jaar is.

## Klachtenreglement

---

### **Tussentijds einde klachtbehandeling**

#### **Artikel 12**

##### **lid 1**

De commissie kan beslissen dat een officiële klacht niet of niet verder in behandeling wordt genomen indien:

- a. de klacht kennelijk ongegrond is;
- b. de klacht anoniem is ingediend;
- c. klager zich uit de procedure terugtrekt;
- d. klager niet reageert conform de procedure termijnen;
- e. een der partijen overlijdt;
- f. de officiële klacht bij in lid 2 genoemde instantie(s) voorligt, ingebracht wordt of is afgerond.

##### **lid 2**

In alle gevallen behoudt klager de mogelijkheid zich te wenden tot een andere daartoe geëigende (externe) instantie, zoals de burgerlijke rechter, de administratieve rechter of de strafrechter.

##### **lid 3**

Van het niet of niet verder behandelen van een officiële klacht wordt onder vermelding van redenen schriftelijk mededeling gedaan aan partijen.

### **Samenstelling van de commissie**

#### **Artikel 13**

##### **lid 1**

De commissie bestaat uit een oneven aantal vaste leden met een minimum van drie. De commissie wordt samengesteld uit een tweetal BVMP leden (niet zijnde bestuursleden), die gezamenlijk een externe onafhankelijke voorzitter kiezen. De commissie kan zich laten ondersteunen door een secretaris. Er wordt voorzien in minstens één plaatsvervanger.

##### **lid 2**

De vaste leden van de commissie en hun plaatsvervangers worden door het bestuur benoemd.

##### **lid 3**

De vaste leden van de commissie en hun plaatsvervangers worden voor vier jaar benoemd en zijn twee maal herbenoembaar.

##### **lid 4**

Indien een officiële klacht betrekking heeft op een lid van de commissie, op diens familieleden of op diens directe collega's, dan dient het lid zich te onthouden van deelneming aan de behandeling van die officiële klacht en zal de plaatsvervanger als lid optreden.

##### **lid 5**

Plaatsvervangers kunnen verder optreden in geval van ziekte of afwezigheid van vaste leden van de commissie en kunnen onverwijld door het bestuur als vast lid van de commissie worden benoemd in geval een vast lid van de commissie zijn functie neerlegt.

### **Wraking en verschoning**

#### **Artikel 14**

##### **Lid 1**

De klager en/of degene over wie wordt geklaagd kan bezwaar maken tegen de deelneming van een lid van de klachtencommissie aan de behandeling van de klacht (wraking) wanneer zich ten aanzien van dat lid feiten of omstandigheden voordoen die het vormen van een onpartijdig oordeel over de klacht zouden bemoeilijken.

##### **Lid 2**

De overige leden van de klachtencommissie beslissen of dit bezwaar terecht is gemaakt. Bij staking van stemmen wordt dit geacht het geval te zijn. De beslissing wordt schriftelijk meegedeeld aan de klager en degene over wie wordt geklaagd.

##### **Lid 3**

Een lid van de klachtencommissie kan zich onttrekken aan de behandeling van een klacht (verschoning) wanneer zich ten aanzien van dat lid feiten of omstandigheden voordoen die het vormen van een onpartijdig oordeel over de klacht zouden bemoeilijken. Hij/zij is verplicht dit te doen, indien de beide overige leden van de klachtencommissie, die aan de

## Klachtenreglement

---

behandeling van de klacht zullen deelnemen, van oordeel zijn dat voornoemde feiten of omstandigheden zich ten aanzien van hem voordoen.

### **Lid 4**

In geval van terecht bezwaar of onttrekking neemt het betrokken lid niet deel aan de klachtenbehandeling.

### **Lid 5**

In het geval het de onafhankelijke voorzitter betreft, zoeken de BVMP afgevaardigde leden een nieuwe onafhankelijke voorzitter. In het geval het een BVMP lid betreft wordt deze plaats ingenomen door de plaatsvervanger.

## **Werkwijze commissie**

### **Artikel 15**

#### **lid 1**

De commissie vergadert zo dikwijls als de voorzitter het nodig oordeelt. De vergadering heeft een besloten karakter.

#### **lid 2**

De commissie kan alleen geldige besluiten nemen als tenminste een twee derde meerderheid het besluit ondersteunt.

#### **lid 3**

De commissie maakt een verslag van de eventuele hoorzitting waarin eventuele verklaringen van partijen, getuigen en deskundigen zijn opgenomen.

#### **lid 4**

De commissie toetst tenminste aan de Gedragscode van de vereniging en rekening houdende met eventueel aanvullende onderling en schriftelijk bevestigde afspraken. Daarnaast neemt de commissie bij de beoordeling van een officiële klacht de eisen van de redelijkheid en de billijkheid in acht.

## **Geheimhouding**

### **Artikel 16**

De commissieleden en andere bij de procedure betrokkenen waaronder de administratieve ondersteuning hebben een geheimhoudingsplicht ten aanzien van hetgeen hen uit hoofde van hun functie dan wel uit hoofde van hun betrokkenheid bekend is geworden. Indien en voor zover een partij de commissie-(leden) daartoe vooraf schriftelijke toestemming verleent, kan de commissie of kunnen een of meer van haar leden van deze geheimhoudingsplicht jegens hem worden ontslagen.

## **Verantwoording**

### **Artikel 17**

#### **lid 1**

Het bestuur van de vereniging ontvangt van elke uitspraak en van elke schriftelijke mededeling van de commissie een geanonimiseerde versie.

#### **lid 2**

De commissie draagt zorg voor een jaarlijkse geanonimiseerde rapportage aan de vereniging over het aantal (officiële) klachten dat is ingediend, alsmede van de aard en inhoud van deze klachten. Bij voorkeur wordt bij klachten aangegeven of deze aanleiding hebben gegeven tot een verbetering van de kwaliteit van de beroepsuitoefening en welke maatregelen naar aanleiding hiervan zijn genomen en/of welke adviezen zijn gegeven.

## **Termijnen**

### **Artikel 18**

#### **lid 1**

Bij elke in deze regeling genoemde termijn is een eenmalig uitstel van dezelfde periode mogelijk.

#### **lid 2**

De in deze regeling genoemde termijnen gelden niet in gevallen van overduidelijke en aantoonbare overmacht.

## **Bewaartermijn**

## *Klachtenreglement*

---

### **Artikel 19**

Klachtgegevens worden bewaard tot maximaal 2 jaar na afsluiting van de klacht.

### **Werkingsfeer van het klachtenreglement**

#### **Artikel 20**

##### **lid 1**

Dit reglement geldt voor alle leden van de vereniging vanaf het moment dat het formeel in werking is getreden.

##### **lid 2**

Dit reglement kan alleen door de meerderheid van stemmen op een algemene ledenvergadering van de vereniging worden gewijzigd of nietig verklaard.

##### **lid 3**

De bepalingen van dit reglement blijven geldig voor de aangeklaagde die geen lid meer is van de vereniging, indien hij op het moment van het begin van de gebeurtenis die tot de klacht geleid heeft, was aangesloten bij de vereniging.

### **Slotbepaling**

#### **Artikel 21**

In alle gevallen waarin dit reglement niet voorziet, beslist de commissie, met inachtneming van eisen van redelijkheid en billijkheid.