

## Interne Klachtenregeling VTOI-NVTK

### Inleiding en definities

De Vereniging van Toezichthouders in Onderwijsinstellingen en Kinderopvang doet haar uiterste best om de leden van dienst te zijn. Het bestuur van de vereniging richt haar handelen op de missie, visie en strategie van de vereniging en het belang van de leden. Toch kan er altijd iets fout gaan en kunnen misverstanden ontstaan. Wij horen graag of iets anders en/of beter kan.

Deze regeling heeft betrekking op het bestuurlijk handelen van bestuursleden VTOI-NVTK en het beroepsmatig handelen van de directeur VTOI-NVTK en medewerkers van het verenigingsbureau dat werkzaam is ten behoeve van de VTOI-NVTK. Voorts kan binnen het kader van het handelen binnen verenigingsverband een lid een klacht over een ander lid voorleggen aan de commissie over het handelen dan wel de bejegening door een ander lid.

### Definities

#### VTOI-NVTK

Vereniging van Toezichthouders in Onderwijsinstellingen en Kinderopvang

#### Bestuur

Voorzitter en bestuursleden van het bestuur van de vereniging.

#### Lid

Een lid van de vereniging dat als zodanig geregistreerd staat.

#### Directeur

De door het bestuur als zodanig benoemde functionaris die belast is met de ondersteuning van het bestuur en de leiding van het verenigingsbureau werkzaam ten behoeve van de VTOI-NVTK.

#### Verenigingsbureau

Het bureau dat volgens contract diensten verleent aan de vereniging.

#### Medewerker verenigingsbureau

Een functionaris werkzaam bij het verenigingsbureau dat volgens contract diensten verleent aan de vereniging.

#### Beklaagde

Degene tegen wie de klacht zich richt, dan wel op wie de klacht betrekking heeft.

## **Klacht**

Er is sprake van een klacht als tussen betrokkenen een misverstand of conflict speelt dat niet is op lossen in onderling overleg. De klacht wordt ingediend binnen een termijn van twee maanden, waarin de situatie zich heeft voorgedaan.

Het ongenoegen over de wijze waarop de klager is bejegend door een bestuurslid, een mede-lid, de directeur of een medewerker van het verenigingsbureau wordt schriftelijk geuit. Het ongenoegen kan betrekking hebben op handelingen en bejegening of het nalaten daarvan ten aanzien van klager.

De klacht kan ook betrekking hebben op het niet correct naleven door leden bestuur, de directeur of medewerkers van het bureau van bepalingen in statuten, huishoudelijk reglement en het Verenigingsconvenant van de VTOI-NVTK.

Anonieme klachten worden niet in behandeling genomen.

## **Klachtencommissie**

De commissie is ingesteld conform de statuten. De commissie bestaat uit 3 leden. Twee leden worden door de ALV op voordracht van het bestuur gekozen uit het ledenbestand van de VTOI-NVTK. Het derde lid is afkomstig buiten de VTOI-NVTK en wordt eveneens op voordracht van het bestuur door de ALV gekozen. De zittingsduur bedraagt vier jaar waarna de termijn kan worden verlengd met vier jaar. De maximale zittingstermijn bedraagt hierdoor tweemaal vier jaar.

in het kader van de borging van de onafhankelijkheid van een lid van de commissie deze in een concrete casus in het geding is respectievelijk lijkt te kunnen zijn, wordt ad hoc in de benoeming van een plaatsvervangend lid door de ALV en zonodig door het bestuur voorzien.

## **Ambtelijk secretaris**

Aan de commissie wordt een secretaris toegevoegd, die de commissie ondersteunt in de afwikkeling van de klacht(en).

## **Reglement Artikel**

### **Artikel 1 Klager**

1. Ieder lid van de VTOI-NVTK is gerechtigd direct bij de commissie een klacht in te dienen indien dit lid wil klagen over de wijze waarop hij door een bestuurslid, een medelid, de directeur VTOI-NVTK of een medewerker van het verenigingsbureau is bejegend.
2. Voorts is ieder lid van de VTOI-NVTK gerechtigd direct een klacht in te dienen bij de commissie indien hij van mening is dat er door het bestuur, een bestuurslid, een medelid, de directeur of een medewerker van het verenigingsbureau is gehandeld in strijd met de statuten, het huishoudelijk reglement en het verenigingsconvenant van de VTOI-NVTK.

### **Artikel 2 Klacht**

1. De klacht wordt ondertekend en bevat tenminste:
  - Naam, adres en telefoonnummer van klager;
  - de naam van de perso(o)n(en) waarop de klacht betrekking heeft;
  - de dagtekening;
  - een omschrijving van de gedraging waartegen de klacht is gericht ende klachtwaardigheid van die gedraging;
2. Eventuele stukken waar klager zich op beroept dienen in kopie meegezonden te worden met de klacht;
3. De klacht kan ook een voorstel tot afwikkeling van de klacht bevatten.

### **Artikel 3 Behandeling klacht**

#### Artikel 3.1

1. De commissie bevestigt de ontvangst van de klacht schriftelijk binnen 10 werkdagen.
2. De commissie zendt een klacht die naar haar oordeel niet voor haar bestemd is en/of buiten haar taakstelling valt onder motivering hiervan terug naar klager.
3. De commissie is niet verplicht een klacht in behandeling te nemen indien zij betrekking heeft op een gedraging, bejegening die meer dan één jaar teruggaat in de tijd.
4. Van het niet in behandeling nemen van een klacht stelt de commissie klager uiterlijk binnen 4 weken in kennis.

#### Artikel 3.2

1. De commissie draagt zorg voor een zorgvuldige en behoorlijke afhandeling van de klacht, waarbij klager en beklagde hun visie kunnen inbrengen met mogelijkheid van repliek en dupliek.
2. De commissie kan besluiten- indien de klager daarvoor open staat - de klachtbehandeling in handen te leggen van een onafhankelijk mediator alvorens deze zelf in behandeling te nemen. Het gebruik van een proces van mediation sluit - bij het uitblijven van een gedeeld resultaat - alsnog formele afdoening van de klacht door de

commissie na afloop van dit proces niet uit.

3. De commissie is bevoegd zo nodig externe deskundigen te raadplegen en/of een extern onderzoek te laten verrichten. Op het punt van de kosten hiervan dient vooraf het bestuur geraadpleegd te worden en in te stemmen.

#### Artikel 3.3

1. De commissie handelt de klacht na in behandeling neming zo spoedig mogelijk af.
2. De commissie stelt de klager en beklagde op wie de klacht betrekking heeft schriftelijk en gemotiveerd in kennis van haar bevindingen.
3. De uitspraak van de commissie is bindend.

#### Artikel 3.4

De klacht vervalt zodra de klager aan de commissie te kennen geeft dat degene(n) op wie de klacht betrekking heeft, op enig moment in het proces dat door de commissie wordt gevolgd, naar tevredenheid aan zijn klacht tegemoet is gekomen. Voorts indien klager om andere redenen besluit de klacht op enig moment in te trekken.

#### **Artikel 4 Informatie**

1. De commissie heeft toegang tot alle stukken, die zij voor haar werkzaamheden nodig acht.
2. De commissie is bevoegd onder kennisgeving vooraf aan klager en beklagde alle informatie in te winnen die zij nodig acht. Deze informatie wordt door de commissie gedocumenteerd.
3. Klager en beklagde hebben recht van inzage in alle over hen gewisselde stukken.
4. De commissie is bevoegd haar eigen werkwijze vast te stellen.

#### **Artikel 5 Geheimhouding**

De leden van de commissie zijn tot geheimhouding verplicht naar derden over gegevens en informatie die bij de behandeling van de klacht naar ter kennis komt. De uitspraak van de commissie is beschikbaar voor klager en beklagde en indien zij om bestuurlijke interventie vraagt, voor het bestuur van de vereniging respectievelijk de directeur indien zij een medewerker van het bureau regardeert.

#### **Artikel 6 Slotbepaling**

In situaties waarin dit reglement niet voorziet beslist de commissie onder motivering hiervan naar klager en beklagde.