

KLACHTENREGLEMENT

Vastgesteld op de Algemene Ledenvergadering van 20 januari 2015

Artikel 1

Inleiding

De Vereniging Vakgroep Groen Erfgoed (VGE) acht het wenselijk dat alle leden van de VGE in het kader van de door VGE voorgestane kwaliteitsbewaking (artikel 2 lid 1.b van de statuten) aan het VGE klachtrecht onderworpen zijn.

De VGE streeft er naar het Klachtenreglement te laten bijdragen aan de kwaliteit van de onderzoek- en ontwerpwerkzaamheden, zoals uitgevoerd door de leden van de VGE. Het VGE klachtrecht houdt in dat elke belanghebbende een klacht kan indienen tegen een lid van de VGE op grond van handelen of nalaten in strijd met de Gedragscode en/of hetgeen een behoorlijk handelend lid van de VGE betaamt.

Teneinde de belangen van klagers en beklagden op een evenwichtige en transparante wijze tegen elkaar af te wegen, is onderstaand Klachtenreglement in het leven geroepen. De klachtbehandeling wordt in eerste aanleg uitgevoerd door de Commissie Onderzoek Klachten. In hoger beroep wordt de klachtbehandeling uitgevoerd door de Commissie Beroep Klachten.

Definities

In dit Klachtenreglement wordt verstaan onder:

Lid van de VGE: lid van de VGE als bedoeld in artikel 5 onder a., b. of c. van de statuten van de VGE;

Belanghebbende: degene die rechtstreeks in enig belang getroffen is door het handelen en/of nalaten van een lid van de VGE;

Klager: indiener van een klacht;

Beklagde: lid van de VGE tegen wie de klacht wordt ingediend;

Appellant: degene die beroep instelt tegen een beslissing in eerste aanleg;

Verweerder: degene tegen wie het beroep zich richt;

Klacht: schriftelijk en gemotiveerd stuk met daarin vervat een verweten gedraging;

Commissie Onderzoek Klachten: de commissie belast met klachtbehandeling in eerste aanleg;

Commissie Beroep Klachten: de commissie belast met klachtbehandeling in beroep;

Gedragscode: de Gedragscode als beschreven in artikel 28 van de statuten van de VGE;

Bestuur: bestuur van de VGE als beschreven in artikel 11 van de statuten van de VGE.

Artikel 2

Commissie Onderzoek Klachten en Commissie Beroep Klachten

1. De Commissie Onderzoek Klachten bestaat uit tenminste drie leden: een voorzitter en twee leden en twee plaatsvervangende leden. De leden van de Commissie Onderzoek Klachten zijn gewone leden van VGE, behoudens het in artikel 29 van de statuten bepaalde. De leden van de Commissie Onderzoek Klachten en de plaatsvervangende leden worden door het bestuur voorgedragen en door de algemene ledenvergadering voor een termijn van drie jaar benoemd.

Meerdere termijnen zijn mogelijk, met een maximum van drie.

De commissie kiest uit haar midden een voorzitter en een secretaris. De secretaris houdt notulen bij en maakt zo nodig verslagen. De voorzitter leidt de beraadslagingen en fungeert als aanspreekpunt van de commissie.

De klacht wordt behandeld door drie leden dan wel plaatsvervangende leden van de Commissie Onderzoek Klachten.

De commissieleden zullen op geen enkele wijze aan klager of beklagde gelieerd zijn of anderszins betrokken zijn bij de gebeurtenis waarover de klacht is ingediend. Indien de commissie er niet in slaagt uit haar midden drie leden te benoemen die niet aan de klacht verbonden zijn, wordt door het bestuur een plaatsvervanger aangewezen en benoemd.

2. De Commissie Onderzoek Klachten en de Commissie Beroep Klachten kunnen desgewenst externe deskundigen raadplegen indien dit naar hun oordeel voor een juiste behandeling van de klacht noodzakelijk is.

3. Tegen de uitspraken van het bestuur op basis van een advies van de Commissie Onderzoek Klachten staat binnen 4 weken na dagtekening van de beslissing van het bestuur beroep open.

4. Voor het behandelen van het beroep wordt een vaste Commissie Beroep Klachten benoemd. De Commissie Beroep Klachten bestaat uit drie leden: een voorzitter en twee leden, waarvan er één de taak van secretaris vervult. De secretaris houdt notulen bij en maakt zo nodig verslagen. De voorzitter leidt de beraadslagingen en fungeert als aanspreekpunt van de commissie.

De leden van de Commissie Beroep Klachten zijn geen leden van de VGE, worden door het bestuur voorgedragen en door de algemene ledenvergadering voor een termijn van drie jaar benoemd. Meerdere termijnen zijn mogelijk, met een maximum van drie. De Commissieleden zullen op geen enkele wijze aan de klager of beklagde gelieerd zijn of anderszins betrokken zijn bij de gebeurtenis waarover de klacht is ingediend. In een dergelijk geval wordt door het bestuur een plaatsvervanger aangewezen en benoemd.

Artikel 3

Aanmelding van een klacht

1. Een klacht kan alleen worden ingediend indien klager en beklagde in onderling overleg niet tot een oplossing van hun geschil hebben kunnen komen. De klager moet zijn klacht binnen drie maanden bij de beklagde te kennen gegeven hebben nadat hij de aanleiding voor de klacht heeft waargenomen of in redelijkheid heeft kunnen waarnemen. Nadat de klager zijn klacht aan de beklagde heeft voorgelegd kan hij, indien met de beklagde niet tot een oplossing gekomen kon worden, binnen één jaar nadat klager de aanleiding van de klacht heeft waargenomen of redelijkerwijs heeft kunnen waarnemen een klacht indienen bij de vereniging. In uitzonderlijke gevallen kan de Commissie Onderzoek Klachten beslissen een andere termijn voor indiening van een klacht te accepteren.

2. De klacht dient schriftelijk en ondertekend te worden ingediend en vergezeld te gaan van (kopieën van) alle beschikbare bewijsstukken. Originelen moeten op navraag ingezien kunnen worden. In een klaagschrift dient in ieder geval opgenomen te zijn:

- de naam, voornaam en adres van de klager
- de naam en werkadres van de beklagde
- de formulering van de klacht, zoveel mogelijk voorzien van de data, feiten en gronden waarop de klacht berust
- een beschrijving van het overleg gevoerd met beklagde om het geschil in onderling overleg op te lossen.

3. De klacht wordt bij het secretariaat van de vereniging ingediend. Het secretariaat controleert de klacht op volledigheid zoals geëist onder punt 3.2 en vraagt indien nodig om aanvulling van de klacht. Het secretariaat maakt een kopie van de volledig ingediende klacht voor het archief. Het origineel wordt aan de voorzitter van de Commissie Onderzoek Klachten gestuurd. Ook een te laat ingediende klacht wordt aan de Commissie Onderzoek

Klachten voorgelegd om te beslissen of er aanleiding bestaat een andere termijn dan onder 3.1 genoemd te handhaven voor ontvankelijkheid.

Artikel 4

Ontvankelijkheid en Bevoegdheid

Gebaseerd op de ingediende gegevens zoals genoemd onder artikel 3.2 beslist de Commissie Onderzoek Klachten of de klager ontvankelijk wordt verklaard. Indien de klager ontvankelijk wordt verklaard, onderzoekt de Commissie vervolgens of zij bevoegd is. De Commissie is bevoegd indien de klacht betrekking heeft op handelen, dan wel nalaten door een lid van de VGE in strijd met de Gedragscode, en/of hetgeen een behoorlijk lid van de VGE betaamt. Indien de Commissie zich bevoegd acht, wordt de klacht in behandeling genomen.

1. Indien de klager niet ontvankelijk wordt verklaard, wordt de klacht aan het bestuur teruggegeven met de motivering voor terugwijzing. Het bestuur informeert de klager bij besluit, schriftelijk en gemotiveerd, aangaande de niet-ontvankelijkheid.
2. Indien de Commissie Onderzoek Klachten zich niet bevoegd acht, wordt het dossier aan het bestuur teruggegeven met daarbij de motivering voor terugwijzing. Het bestuur informeert de klager bij besluit, schriftelijk en gemotiveerd, aangaande de onbevoegdheid.

Artikel 5

Ontvankelijkheid van de klager en informeren beklaagde

1. Zodra de klager ontvankelijk is verklaard stelt de Commissie Onderzoek Klachten het beklaagde lid schriftelijk in kennis van het in behandeling nemen van de klacht. De commissie stelt hem gedurende vier weken in de gelegenheid zijn standpunt over het geschil schriftelijk aan de Commissie Onderzoek Klachten kenbaar te maken. De Commissie Onderzoek Klachten kan de termijn van vier weken bekorten of verlengen.
2. De Commissie Onderzoek Klachten kan klager om nadere informatie vragen, en wel binnen een door de Commissie aangegeven termijn.

Bemiddeling

3. Indien bemiddeling door partijen wenselijk geacht wordt, zal de voorzitter of één van de andere leden van de Commissie Onderzoek Klachten, trachten schriftelijk dan wel mondeling te bemiddelen tussen klager en beklaagde.
4. Na een succesvolle bemiddeling rapporteert de Commissie Onderzoek Klachten over de klacht en de bemiddeling aan het bestuur. Er wordt geen aantekening gemaakt in het ledenbestand. Wel wordt het dossier van de klacht bewaard in het archief van de VGE.

Behandeling van de klacht

5. Indien bemiddeling niet mogelijk blijkt gaat de Commissie Onderzoek Klachten over tot inhoudelijke behandeling van de klacht.
6. De Commissie Onderzoek Klachten roept daartoe partijen op voor een mondelinge behandeling van de zaak. Klager en beklaagde kunnen zich laten bijstaan. De Commissie Onderzoek Klachten stelt plaats, dag en uur voor de mondelinge behandeling vast. Zij stelt partijen tenminste twee weken tevoren van de voorgenomen zittingsdatum op de hoogte. Wanneer partijen dat eenstemmig wensen, kan van mondelinge behandeling worden afgezien.
7. Een afschrift van de stukken, tijdig door een partij in de procedure gebracht wordt steeds aan de wederpartij gezonden en aan het dossier toegevoegd.

8. De Commissie Onderzoek Klachten kan in de klacht betrokken object(en) aan een nader onderzoek ter plaatse onderwerpen. Klager en beklagde hebben het recht hierbij aanwezig te zijn.

9. De Commissie Onderzoek Klachten kan desgewenst nadere inlichtingen inwinnen door het horen van getuigen of deskundigen, of door het instellen van een onderzoek door een of meer door haar aan te wijzen deskundige(n).

10. Indien de klager of de beklagde geen gehoor geeft aan een oproep om persoonlijk ter mondelinge behandeling te verschijnen, dan wel weigert op aan hem gestelde vragen behoorlijk te antwoorden, of de behandeling van de klacht op enigerlei wijze bemoeilijkt, kan de Commissie Onderzoek Klachten daaraan conclusies verbinden die haar geraden voorkomen.

Artikel 6

Advies Commissie Onderzoek Klachten en uitspraak bestuur

1. De Commissie Onderzoek Klachten besluit op basis van alle relevante informatie of de beklagde gehandeld of nagelaten heeft in strijd met de Gedragscode, en/of hetgeen een behoorlijk handelend lid van de VGE betaamt. De besluitvorming van de Commissie Onderzoek Klachten op de klacht geschiedt in afwezigheid van de partijen. De Commissie beslist met meerderheid van stemmen.

2. De Commissie Onderzoek Klachten adviseert het Bestuur schriftelijk en gemotiveerd over de al dan niet te nemen maatregelen tegen het lid van de VGE. Het advies wordt door alle leden van de Commissie Onderzoek Klachten, die bij de besluitvorming omtrent het advies betrokken waren, ondertekend.

3. Het advies van de Commissie Onderzoek Klachten kan de navolgende beslissingen bevatten:

- a. De Commissie Onderzoek Klachten blijkt alsnog onbevoegd.
- b. De klacht is ongegrond.
- c. De klacht is gegrond, maar de Commissie Onderzoek Klachten acht het gedrag van de beklagde als niet ernstig genoeg om een maatregel te nemen.
- d. De klacht is gegrond en de Commissie Onderzoek Klachten acht het opleggen van een maatregel noodzakelijk.

Indien de Commissie Onderzoek Klachten het opleggen van een maatregel noodzakelijk acht, kan zij het bestuur adviseren om één van de volgende maatregelen op te leggen:

I Waarschuwing

II Berisping

III Berisping met ontneming van het lidmaatschap aan het lid van de VGE

IV Ontzetting uit het lidmaatschap van de VGE volgens artikel 8 leden 1 en 4 van de statuten

Ad a en b: indien de Commissie alsnog onbevoegd blijkt of de klacht ongegrond is, wordt geen aantekening in het ledenbestand gemaakt. Het dossier wordt wel bewaard.

Ad c en d I: bij opleggen van de maatregel Waarschuwing wordt een aantekening in het ledenbestand gemaakt.

Ad d II: bij het opleggen van de maatregel Berisping wordt een aantekening in het ledenbestand gemaakt en mededeling gedaan in de eerstvolgende ledenvergadering. Een tweede berisping binnen een termijn van vijf jaar leidt tot ontneming van het lidmaatschap aan het lid van de VGE of in zware gevallen tot ontzetting uit het lidmaatschap van VGE.

Ad d III: bij geven van een berisping in combinatie met ontneming van het lidmaatschap aan het lid van de VGE wordt aantekening gemaakt in het ledenbestand en mededeling gedaan in de eerstvolgende ledenvergadering.

Ad d IV: bij ontzetting uit het VGE lidmaatschap wordt het desbetreffende lid uit het ledenbestand verwijderd. Er wordt mededeling gedaan in de eerstvolgende

ledenvergadering. Het dossier blijft bewaard.

4. Het advies van de Commissie Onderzoek Klachten wordt door het bestuur beoordeeld. Het bestuur beslist of de maatregelen zoals voorgesteld in het advies zullen worden genomen. Indien het bestuur tot andere maatregelen dan de in het advies van de Commissie Onderzoek Klachten voorgestelde beslist, moet deze beslissing door het bestuur worden gemotiveerd. De uitspraak van het bestuur zal nooit een materiële genoegdoening bevatten. Het advies van de Commissie Onderzoek Klachten en de beslissing van het bestuur worden schriftelijk – aangetekend – binnen twee weken na de beslissing van het bestuur aan klager en beklaagde toegezonden. Er wordt tevens gewezen op de mogelijkheid om binnen 4 weken na dagtekening van de brief schriftelijk bij het secretariaat beroep aan te tekenen. Klager en beklaagde worden geïnformeerd over de genomen maatregel(en), voorzien van een motivering.

5. Een uitspraak wordt eerst ten uitvoer gelegd nadat de termijn voor beroep is verstreken zonder dat er beroep is ingesteld.

6. Indien het lid van de VGE tegen ontzetting uit het lidmaatschap of tegen ontneming van het lidmaatschap van de VGE beroep aantekent, blijft het tot de Commissie Beroep Klachten een uitspraak heeft gedaan, lid van de vereniging en blijft het in deze tijd de kosten voor het betreffende lidmaatschap verschuldigd.

7. Ontneming van het lidmaatschap van de VGE is voor onbepaalde tijd. Het lid kan echter na twee jaar een hertoetsing aanvragen om weer de status van lid van de VGE te ontvangen.

8. Ontzetting uit het lidmaatschap van de VGE is voor onbepaalde tijd.

Artikel 7

Beroep

1. De klager en beklaagde kunnen binnen vier weken na dagtekening van de brief met de uitspraak van het bestuur bij het secretariaat van VGE beroep tegen de uitspraak indienen.

2. Het beroep wordt ingesteld door het zenden van een aangetekend beroepsschrift aan het secretariaat. Dit stuk wordt zo spoedig mogelijk doorgeleid aan de Commissie Beroep Klachten. Appellant dient daarbij te aan te geven op welke grond(en) appellant zich niet met de beslissing in eerste aanleg kan verenigen.

3. De klager kan alleen in beroep gaan, indien de klager niet-ontvankelijk is verklaard of de klacht ongegrond is verklaard. De genomen maatregel is voor de klager niet vatbaar voor beroep.

4. De Commissie Beroep Klachten onderzoekt of de Commissie Onderzoek Klachten bij de behandeling van de klacht met voldoende zorgvuldigheid te werk is gegaan. Artikel 5 lid 6 t/m 10 zijn van overeenkomstige toepassing. Nadat het onderzoek is afgerond, brengt de Commissie Beroep Klachten een gemotiveerd advies aan het bestuur uit. Het advies kan bestaan uit de in artikel 6.3 genoemde maatregelen.

De commissie Beroep Klachten beslist met meerderheid van stemmen. Tegen het advies van de Commissie Beroep Klachten is geen hoger beroep mogelijk.

Artikel 8

Geheimhouding

De leden van de Commissie Onderzoek Klachten, de Commissie Beroep Klachten, het Bestuur en eventuele medewerkers, zijn zowel tijdens als na afloop van de klachtenbehandeling verplicht tot geheimhouding over hetgeen aan hen is toevertrouwd.

Artikel 9Voortijdige beëindiging van de klacht

1. De klager kan zijn klacht schriftelijk intrekken tijdens de procedure. De behandeling van de procedure wordt hierop gestaakt. De Commissie Onderzoek Klachten rapporteert aan het bestuur over de tot dat moment genomen stappen in de behandeling van de klacht. Er wordt geen aantekening gemaakt in het ledenbestand, het dossier van de klacht wordt wel bewaard. In bijzondere gevallen kan het Bestuur besluiten dat voortgezette klachtbehandeling in het belang van de vereniging is.
2. Indien de klager niet binnen de door de Commissie Onderzoek Klachten gestelde termijnen aan een verzoek om reactie voldoet, wordt hij geacht de klacht te hebben ingetrokken.
3. Het staat een lid van de VGE te allen tijde vrij om voor en tijdens een klachtenonderzoek het lidmaatschap van de VGE op te zeggen conform artikel 8 lid 2 van de statuten. In dit geval zal de VGE de klachtbehandeling per direct staken. De opzegging van het lidmaatschap dient in de algemene ledenvergadering te worden bekend gemaakt met de mededeling dat tegen het betreffende lid een klacht werd ingediend.

Artikel 10Teruggeven stukken en archivering dossier

Alle correspondentie blijft bij de geadresseerden. Originele bewijs- en gedingstukken worden aan de afzender teruggegeven. Van het dossier wordt na afronding van de procedure een exemplaar voor het archief bewaard. Archiefdossiers zijn alléén voor bestuursleden, leden van de Commissie Onderzoek Klachten en van de Commissie Beroep Klachten toegankelijk.