



Klachtenreglement Zuidenwind

1. Doel van het reglement

Dit reglement beschrijft de procedure voor het indienen, behandelen en afhandelen van klachten binnen Zuidenwind. De behandeling van formele klachten ligt bij een onafhankelijke klachtencommissie. Het reglement waarborgt een zorgvuldige, transparante en onafhankelijke afhandeling.

2. Begripsbepalingen

| | |
|---------------------------|---|
| <u>Lid</u> | Persoon die lid is van Zuidenwind |
| <u>Vrijwilliger</u> | Persoon die actief is binnen een werkgroep, project of commissie van Zuidenwind |
| <u>Klacht</u> | Een schriftelijke of digitale melding over handelen of nalaten binnen de organisatie waarbij de melder aangeeft dat dit onbevredigend, onjuist of ongewenst is. |
| <u>Klager</u> | Degene die een klacht indient. |
| <u>Vertrouwenspersoon</u> | Onafhankelijke contactpersoon voor opvang en begeleiding bij persoonlijke of vertrouwelijke klachten. |
| <u>Klachtencommissie</u> | Onafhankelijke commissie die formele klachten onderzoekt en een advies uitbrengt aan het bestuur. |

3. Reikwijdte

Dit reglement geldt voor alle leden, medewerkers en vrijwilligers binnen Zuidenwind. Het heeft betrekking op klachten over processen, gedrag, communicatie, besluitvorming en organisatorische kwesties.

Uitzonderingen:

- Financiële of contractuele geschillen worden behandeld door het bestuur of door de ALV.
- Bij acute gevaarstelling of strafbare feiten kan melding rechtstreeks bij bevoegde autoriteiten of hulpdiensten plaatsvinden.

4. Informele en formele route

1) Informele melding

De klager wordt aangemoedigd eerst informeel te proberen het probleem met de betrokkenen op te lossen. De vertrouwenspersoon kan ondersteuning bieden bij deze stap.

2) Formele klacht

Indien informeel overleg niet tot oplossing leidt, kan een formele klacht worden ingediend bij de klachtencommissie. De klacht bevat ten minste: naam en contactgegevens, duidelijke omschrijving van de klacht, data en relevante feiten, en eerdere ondernomen stappen.

5. Samenstelling Klachtencommissie

De klachtencommissie bestaat uit drie (3) leden die onafhankelijk zijn van het bestuur en de dagelijkse uitvoering. Benoeming vindt plaats door het bestuur. De leden van de klachtencommissie ontvangen voor hun werkzaamheden een vergoeding conform het vergoedingenbeleid van Zuidenwind

Aanbevolen samenstelling (achtergronden):

- Juridische of bestuurlijke ervaring (bijv. jurist of secretaris met kennis van governance).
- HR / mediation / conflictbemiddeling (ervaring met gesprekken en herstelgerichte aanpak).
- deskundige met goede reputatie en kennis van de organisatie (om representativiteit te borgen).

Belangrijk: leden mogen geen (directe) belangenconflicten hebben met de klacht; bij mogelijk belangenverstremgeling treedt het betreffende commissielid terug en wordt tijdelijk vervangen.

6. Benoeming, duur en onafhankelijkheid

- Benoeming door het bestuur
- Duur standaard 3 jaar, herbenoeming mogelijk (maximaal twee opeenvolgende termijnen aanbevolen).
- Onafhankelijkheid de commissie opereert onafhankelijk; commissieleden ontvangen geen instructies van het bestuur bij individuele klachten.

7. Bevoegdheden en taken van de commissie

- Ontvangen en registreren van formele klachten.
- Voeren van hoor- en gespreksrondes met klager, gedaagde en eventuele getuigen.
- Opvragen en inzien van relevante documenten en correspondentie.
- Uitvoeren van aanvullend onderzoek (indien nodig) en het opstellen van een onafhankelijk feitenrelaas.
- Uitbrengen van een schriftelijk advies aan het bestuur met conclusies en aanbevelingen.
- Signaleren van structurele problemen en het doen van preventieve aanbevelingen.
- Jaarlijks opstellen van een geanonimiseerd overzichtsrapport voor bestuur.

8. Procedure en termijnen

1) Ontvangstbevestiging

De commissie bevestigt binnen zeven (7) werkdagen de ontvangst van de klacht aan de klager.

2) Vooronderzoek en hoorzitting

Binnen vier (4) weken start de commissie het onderzoek en worden betrokkenen gehoord. In complexe zaken kan de commissie deze termijn met maximaal vier (4) extra weken verlengen, met berichtgeving aan de klager waarom verlenging nodig is.

3) Rapportage en advies

Na afronding ontvangt het bestuur en de klager een schriftelijk besluit/advies met de conclusie en aanbevolen maatregelen. Doorgaans binnen zes (6) weken na ontvangst van de klacht, tenzij complexiteit een langere termijn rechtvaardigt.

