



Klachtenregeling

Een ieder heeft het recht om over de wijze waarop Scouting Sint Joris zich tegen hem/haar of een ander heeft gedragen een klacht bij vereniging Scouting Sint Joris in te dienen en te laten behandelen op de in deze regeling beschreven wijze.

Definitie klacht

Alvorens een klacht wordt ingediend wordt verwacht dat de betrokkenen eerst zelf alles in het werk stellen om, eventueel met behulp van derden, tot een oplossing te komen.

Onder een klacht wordt verstaan iedere schriftelijke uitleg van ongenoegen over de behandeling door vereniging Scouting Sint Joris Breda waarover de indiener van de klacht opheldering wenst.

Een klachtenbrief dient tenminste te bevatten:

- De gedragingen waarover het ongenoegen wordt geuit
- Indien van toepassing de naam van de vrijwilliger van Scouting Sint Joris Breda waarover de klacht wordt ingediend.
- De reden waarover er ongenoegen over het gedrag is bestaan
- Wat er al in het werk gesteld is om tot een oplossing van de klacht te komen en wat is de uitkomst daarvan.
- Datum, naam, adres en handtekening van de indiener.

De klager kan zich in de klachtenprocedure laten bijstaan. Mocht de klacht namens de klager door derden worden ingediend, dan dient een schriftelijke machtiging overlegd te worden.

Herstel verzuim

Als de klacht niet aan de definitie van een klacht voldoet, dan wordt de indiener een termijn van twee weken gegeven om alsnog hieraan te voldoen. Indiener wordt uitdrukkelijk gemeld waaraan de klacht (nog) niet voldoet.

Wordt binnen de gestelde termijn van twee weken niet van de gelegenheid gebruik gemaakt, dan wordt de klacht niet verder in behandeling genomen.

Definities:

Klager: Degene die de klacht heeft

Betrokkenen: Indiener, klager, de vrijwilligers van scouting Sint Joris Breda, anderen waarvan duidelijk is of wordt dat zij rechtstreeks belang bij de klacht hebben.

Klachtencommissie van Scouting Sint Joris, bestaand uit:

Voorzitter: Willem- Jan van Empel

Secretaris: Tim Griemelikhuijsen

Commissielid: Judith Tops

De commissieleden worden benoemd door de groepsraad. In het geval dat twijfel bestaat over de onafhankelijkheid van (een van) de commissieleden, dient vervanging plaats te vinden door een buiten twijfel afhankelijk persoon, voor de duur van de procedure. Er wordt in dat geval een ander commissielid benoemd. Mocht de klacht het commissielid betreffen, wordt er ook gezocht naar een tijdelijk vervangend commissielid.

Toedeling verantwoordelijkheid

Klachten worden beoordeeld door de klachtencommissie van de vereniging Scouting Sint Joris Breda. Klachten worden afgehandeld onder verantwoordelijkheid van de voorzitter van de Vereniging Scouting Sint Joris. De klachtencommissie van Scouting Sint Joris rapporteert aan de groepsraad.

Administratieve intake

Een klacht dient schriftelijk te worden ingediend bij de secretaris van de klachtencommissie van Scouting Sint Joris. De secretaris van de klachtencommissie bevestigt binnen twee weken de ontvangst van de klacht.

Indien de klacht zich specifiek tegen het gedrag van een bepaalde vrijwilliger van Scouting Sint Joris richt, dan wordt deze door de secretaris van de klachtencommissie van Scouting Sint Joris onverwijld op de hoogte gebracht middels toezending van de klachtbrief.

Behandeling (inzien stukken/ horen partijen)

De behandeling van de klacht is niet openbaar. De klachtencommissie van Scouting Sint Joris stelt een onderzoek in inzake de klacht. De betrokkenen worden in de gelegenheid gesteld de op de zaak betrekking hebbende stukken in te zien, voor zover die er zijn.

Betrokkenen kunnen op eigen verzoek of op verzoek van de klachtencommissie van Scouting Sint Joris gehoord worden. In dat geval zal er een hoorzitting gehouden worden, dan worden alle partijen voor deze hoorzitting uitgenodigd om in elkaar tegenwoordigheid een mondelinge toelichting te geven volgens het principe van hoor en wederhoor, tenzij zwaarwichtige redenen dit beletten. Het is aan de klachtencommissie van Scouting Sint Joris om te oordelen of van dergelijke redenen sprake is.

Als betrokkenen getuigen of deskundigen mee willen nemen naar de hoorzitting, dan dienen zij deze zelf op de hoogte te brengen van de tijd en plaats van de hoorzitting.

Van de hoorzitting wordt een verslag gemaakt, dit verslag wordt ondertekend door de klachtencommissie van de vereniging Scouting Sint Joris en ter informatie naar de betrokkenen gezonden.

Hetgeen tijdens de klachtenprocedure naar voren komt is strikt vertrouwelijk. Lopende de klachtenprocedure zullen betrokkenen aan derden geen inhoudelijke mededelingen doen over hetgeen tot dusver in de klachtenprocedure naar voren is gekomen.

Termijnen

Voor de beantwoording van een in behandeling genomen klacht staat een termijn van vier weken. Als de behandeling van de klacht niet binnen deze termijn kan worden afgerond, dan ontvangen betrokken daarvan schriftelijk bericht onder opgaaf van redenen. De termijn kan hoogstens met zes weken verlengd worden.

Van het niet in behandeling nemen van een klacht wordt binnen vier weken na ontvangst van indiener van de klacht schriftelijk kennis gegeven.

Afhandeling

De beslissing op de klacht wordt schriftelijk aan de betrokkenen medegedeeld.

De beslissing op de klacht bevat:

- Een weergave van de klacht
- Een weergave van feiten
- Een gemotiveerde stelling name met betrekking tot de klacht
- Een oordeel over de klacht
- Indien van toepassing een termijn voor het herstellen van de gevolgen
- Een beroepsmogelijkheid

Het oordeel over de klacht houdt in dat de klacht (gedeeltelijk) gegrond of (gedeeltelijk) ongegrond wordt bevonden dan wel dat de klacht niet in behandeling wordt genomen.

Als geoordeeld wordt dat de klacht (gedeeltelijk) gegrond of geheel of gedeeltelijk verhelpen van de klacht mogelijk is, dan onderneemt de vereniging Scouting Sint Joris daartoe actie binnen een in de beslissing te geven termijn.

Het oordeel dat de klacht niet in behandeling wordt genomen is mogelijk het geval dat:

- De klacht (nadat indiener de gelegenheid heeft gehad om het verzuim te herstellen) niet voldoet aan de definitie van de klacht.
- Betrokkenen nog niet alles in het werk gesteld hebben om, eventueel met behulp van derden, tot een oplossing te komen. Het is aan de klachtencommissie van Scouting Sint Joris om te oordelen of hier sprake van is.
- De klacht al eerder door de klager is ingediend en behandeld door de klachtencommissie van Scouting Sint Joris. tenzij klager feiten of omstandigheden aanvoert die bij het uitreiken van de eerder beslissing niet bekend waren of hadden kunnen zijn. Het is aan de klachtencommissie van Scouting Sint Joris om te oordelen of dergelijke feiten of omstandigheden sprake is.
- De klacht betrekking heeft op een gedraging die langer dan een jaar voor indiening heeft plaatsgevonden.
- Tijdens de klachtenprocedure blijkt dat de gedragingen ter zake waarvan de klacht is ingediend strafrechtelijke aspecten heeft. In dat geval wordt de klager verwezen naar de politie of officier van Justitie. Om voor zover nog niet geschied, aangifte te doen van de gedragingen bij justitie.
- De klacht gaat over een gedraging waarbij het belang van de klager of gewicht van de gedragingen onvoldoende of kennelijk onvoldoende is. Het is aan de klachtencommissie van de vereniging Scouting Sint Joris Breda om te oordelen of hier sprake van is.

In de beslissing wordt opgenomen dat, indien betrokkenen het niet eens zijn met de beslissing op de klacht, zij hun klacht, door het voldoen van een vaste bijdrage aan scouting Nederland, kunnen wenden tot de geschillencommissie van Scouting Nederland.

Registratie

De klachtencommissie van Scouting Sint Joris registreert de klachten en de uitkomst van de behandeling.

Disciplinaire maatregelen

Indien naar oordeel van de klachtencommissie de klacht gegrond is en daartoe aanleiding geeft wordt een disciplinaire maatregel opgelegd.

De klachtencommissie adviseert aan de groepsraad over de inhoud van de op te leggen disciplinaire maatregel, met in acht neming van de door Scouting Nederland ter zake vastgelegde bepalingen en rekening houdend met de omstandigheden van het individuele geval.

De groepsraad beslist over de inhoud van de disciplinaire maatregel, met in achtneming van de door Scouting Nederland ter zake vastgelegde bepalingen en rekening houdend met de omstandigheden van het individuele geval. Alvorens de inhoud van de disciplinaire maatregel wordt vastgesteld, wordt degene aan wie de disciplinaire maatregel wordt opgelegd, in de gelegenheid gesteld om zijn zienswijze daarop kenbaar te maken.

De groepsraad deelt daartoe degene, aan wie de disciplinaire maatregel wordt opgelegd, de voorgenomen beslissing schriftelijk mede en geeft hem een termijn van twee weken om daarop te reageren.

Met in achtneming van de inhoud van de reactie op de voorgenomen beslissing, of na afloop van de gegeven termijn, stelt de groepsraad de inhoud van de disciplinaire maatregel definitief vast en deelt deze mede aan degene, aan wie de disciplinaire maatregel wordt opgelegd en wijst hem op de mogelijkheden zich te wenden tot de geschillencommissie van Scouting Nederland.

Oplegging van de disciplinaire maatregel geschiedt door:

- Het leidingteam van een speltak, indien de klacht een jeugdlid betreft
- Het groepsbestuur cq de groepsraad, indien de klacht een lid van het leidingteam betreft
- De groepsraad, indien de klacht een eigen lid betreft of lid van het groepsbestuur

Nadere bepaling

De klachten regeling is ondergeschikt aan de ter zake van toepassing zijnde reglementen van Scouting Nederland en aan de bepalingen, opgenomen in het Nederlands Recht.

Ingangsdatum

Deze klachtenregeling kan aangehaald worden als klachtrenregeling, deze gaat per datum van goedkeuring in door de groepsraad.

Schematisch weergave van de klachtenregeling:

- Voor het indienen van een klacht, eerst zelf alles proberen om het op te lossen.
- Schriftelijke klacht indienen over uw ongenoegen over de behandeling en dient te worden ingediend bij de secretaris van de klachtencommissie.
- Binnen twee weken ontvangt een ontvangstbevestiging van de klachtencommissie.
- Mocht de klacht niet aan de eisen voldoen, heeft u twee weken de tijd om dit aan te passen. Doet u dit niet, wordt de klacht niet verder in behandeling genomen.
- Degene over wie de klacht gaat, wordt hiervan op de hoogte gesteld voor de klachtencommissie.
- Er wordt een onderzoek ingesteld door de klachtencommissie, stukken worden gelezen en er is de mogelijkheid tot hoor en weder hoor. Er wordt uiteindelijk een verslag gemaakt van de hoorzitting. Deze wordt naar de betrokkenen toegestuurd.
- Voor de beantwoording van een in behandeling genomen klacht staat een termijn van vier weken. Als de behandeling van de klacht niet binnen deze termijn kan worden afgerond, dan ontvangen betrokken daarvan schriftelijk bericht onder opgave van redenen. De termijn kan hoogstens met zes weken verlengd worden.
- Van het niet in behandeling nemen van een klacht wordt binnen vier weken na ontvangst van indiener van de klacht schriftelijk kennis gegeven.
- De beslissing op de klacht wordt schriftelijk aan de betrokkenen medegedeeld.
- In de beslissing wordt opgenomen dat, indien betrokkenen het niet eens zijn met de beslissing op de klacht, zij hun klacht, door het voldoen van een vaste bijdrage aan scouting Nederland, kunnen wenden tot de geschillencommissie van Scouting Nederland.
- De klachtencommissie van Scouting Sint Joris registreert de klachten en de uitkomst van de behandeling.
- De klachten regeling is ondergeschikt aan de ter zake van toepassing zijnde reglementen van Scouting Nederland en aan de bepalingen, opgenomen in het Nederlands Recht.
- Indien naar oordeel van de klachtencommissie de klacht gegrond is en daartoe aanleiding geeft wordt een disciplinaire maatregel opgelegd.
- De klachtencommissie adviseert aan de groepsraad over de inhoud van de op te leggen disciplinaire maatregel, met in acht neming van de door Scouting Nederland ter zake vastgelegde bepalingen en rekening houdend met de omstandigheden van het individuele geval.