



REGLEMENT EXTERNE KLACHTENCOMMISSIE

Reglement externe klachtencommissie voor bestuurders, commissieleden, leden en medewerkers van het AVS inzake de behandeling van klachten omtrent ongewenste omgangsvormen

INHOUDSOPGAVE

1. Algemene bepalingen

- Artikel 1: Begripsomschrijving
- Artikel 2: Doelstelling
- Artikel 3: Reikwijdte
- Artikel 4: Vertrouwelijkheid
- Artikel 5: Vertrouwenspersoon

2. Klachtencommissie

- Artikel 6: Samenstelling
- Artikel 7: Taak
- Artikel 8: Bevoegdheden en functioneren

3. Klachtenprocedure

- Artikel 9: Indienen van klachten
- Artikel 10: Klachttermijn
- Artikel 11: Onderzoek
- Artikel 12: Stopzetting behandeling van de klacht
- Artikel 13: Uitspraak
- Artikel 14: Maatregelen

4. Slotbepalingen

- Artikel 15: Bescherming
- Artikel 16: Onvoorzien
- Artikel 17: Inwerkingtreding

Hoofdstuk 1 Algemene bepalingen

Artikel 1 Begripsomschrijvingen

Voor de toepassing van dit reglement wordt verstaan onder:

- a. aangeklaagde: degene over wiens gedrag een klacht is ingediend bij de externe klachtencommissie AVS;
- b. contactpersoon: Het bestuurslid (c.q. directeur) van de AVS die verantwoordelijk is voor het klachtenbeleid en aanspreekpunt is voor de externe klachtencommissie AVS en verantwoordelijk is voor de praktische ondersteuning van de externe klachtencommissie;
- c. externe organisatie: de door AVS benoemde organisatie die verantwoordelijk is voor de bemensing en functioneren van de externe klachtencommissie AVS; ten tijde van het inwerkingtreden van dit reglement heeft het bestuur Partner-mediation BV uit Amsterdam aangesteld .
- d. klacht: een schriftelijke mededeling, gedaan door een medewerker, inhoudende dat deze persoonlijk met een ongewenste situatie als bedoeld onder sub g is geconfronteerd. Een klacht wordt ingediend bij de externe klachtencommissie AVS;
- e. klachtencommissie de externe klachtencommissie AVS inzake ongewenste omgangsvormen, zoals bedoeld in hoofdstuk 2 van dit reglement;
- f. klager: degene die zich met een klacht wendt tot de klachtencommissie;
- g. ongewenste omgangsvormen: handelingen van een groep of van een individu, gericht tegen een persoon die deze handelingen als bedreigend, vernederend of intimiderend ervaart. Hierbij kan bijvoorbeeld (maar niet uitsluitend) worden gedacht aan: sociaal isoleren, werk onaangenaam/ onmogelijk maken, bespotten, roddelen, dreigen, pesten, discrimineren, lichamelijk geweld, verbaal geweld, (seksuele) intimidatie. Onder ongewenste omgangsvormen wordt ook verstaan gedrag dat strijdig is met de AVS Gedragscode of met de statuten en andere reglementen van de AVS c.q. met algemeen geldende wet- en regelgeving;
- h. medewerker: een persoon die met AVS een dienstbetrekking heeft (gehad) voor bepaalde of onbepaalde tijd, alsmede een persoon die op een andere basis bij AVS werkzaamheden of diensten heeft verricht, alles in de ruimste zin van het woord (zoals vrijwilligers, uitzendkrachten, gedetacheerde medewerkers en stagiaires);
- i. vertrouwenspersoon: de door het bestuur benoemde persoon die binnen AVS belast is met de taak van

vertrouwenspersoon.

Artikel 2 Doelstelling

Dit reglement heeft tot doel een ieder die in enig verband met de AVS persoonlijk met ongewenste omgangsvormen is geconfronteerd in de gelegenheid te stellen zich met een klacht tot de klachtencommissie te wenden.

Artikel 3 Reikwijdte

Dit reglement heeft conform artikel 1 sub h betrekking op alle huidige en voormalige

- a) medewerkers van AVS,
- b) bestuursleden
- c) leden van commissies
- d) alle leden van de AVS, en
- e) alle specifiek bij bestuursbesluit aangewezen (groepen) personen

die ten tijde van hun activiteit in relatie tot de AVS of gedurende hun lidmaatschap persoonlijk met ongewenst omgangsvormen zijn geconfronteerd. Genoemde personen onder a) tot en met e) worden gezamenlijk betrokkenen of een betrokkene genoemd. Betrokkenen kunnen zowel klager als aangeklaagde zijn

Artikel 4 Vertrouwelijkheid

- 1. Aangeklaagde en voorts een ieder die als gevolg van dit reglement op de hoogte is gebracht van informatie dan wel in het bezit is gekomen van schriftelijke stukken met betrekking tot een (mogelijk) geval van ongewenste omgangsvormen, is verplicht tot geheimhouding van deze informatie tegenover derden en draagt er zorg voor dat bedoelde stukken derden niet onder ogen komen.
- 2. De klachtencommissie draagt er zorg voor dat alle personen die bij een klachtprocedure worden betrokken van deze geheimhoudingsplicht op de hoogte worden gesteld.

Artikel 5 Vertrouwenspersoon

- 1. Een betrokkene die persoonlijk met ongewenste omgangsvormen is geconfronteerd kan zich alvorens een klacht in te dienen bij de klachtencommissie te allen tijden wenden tot de vertrouwenspersoon.
- 2. De vertrouwenspersoon zal de betrokkene opvangen, begeleiden en adviseren over de mogelijk te nemen stappen. De vertrouwenspersoon kan de betrokkene ondersteunen bij het indienen van een klacht bij de klachtencommissie.

Hoofdstuk 2 Klachtencommissie

Artikel 6 Samenstelling

- 1. De klachtencommissie bestaat uit twee leden: een voorzitter en een lid; de klachtencommissie kan zich laten bijstaan door een secretaris.
- 2. Bij afwezigheid of ontstentenis van een commissielid voorziet de klachtencommissie zelf in al dan niet tijdelijke adequate vervanging van het betreffende lid. De klachtencommissie stelt het bestuur van de

AVS direct op de hoogte van de (tijdelijke) vervanging.

3. De externe organisatie formeert een op de betreffende klacht toegesneden, onafhankelijke klachtencommissie en draagt er zorg voor dat in de klachtencommissie zowel leden met juridische als gedragskundige deskundigheid zitting hebben.

Artikel 7 Taak

De klachtencommissie heeft tot taak een oordeel te geven over de bij haar aanhangig gemaakte klachten en zo nodig, op basis van haar oordeel, het bestuur te adviseren omtrent te nemen maatregelen;

Artikel 8 Bevoegdheden en functioneren

1. De klachtencommissie vervult haar taak met inachtneming van de nodige ongestoorde voortgang van de activiteiten en de organisatie van de AVS en haar functioneren.
2. De klachtencommissie kan bij klager en aangeklaagde nagaan, in elke fase van de klachtenprocedure, of alternatieve vormen van geschiloplossing, zoals bemiddeling of mediation mogelijk is. Klager en aangeklaagde beslissen zelf of zij hier hun medewerking aan verlenen. Tijdens bemiddeling of mediation houdt de klachtencommissie de klacht aan. Na beëindiging van de bemiddeling of mediation bericht klager de klachtencommissie of de klacht wordt ingetrokken.
3. Meerdere klachten over één persoon zullen worden gevoegd, tenzij de klachtencommissie oordeelt dat het niet-gerelateerde gedragingen betreft.
4. Te horen personen worden buiten elkaars aanwezigheid door de klachtencommissie gehoord.
5. De klachtencommissie houdt van de behandelde klachten een dossier bij. Na afloop van het klachtonderzoek wordt het hele dossier inclusief de verslagen van de hoorzittingen door de klachtencommissie aan de contactpersoon van AVS overhandigd en binnen de van toepassing zijnde wettelijke bewaartermijn in een separaat hiertoe in te richten archief gearchiveerd. Na verstrijken van de wettelijke bewaartermijn wordt het dossier vernietigd. Alleen de contactpersoon en het bestuur heeft op vertrouwelijke basis toegang tot dit archief.
6. De klachtencommissie brengt aan het eind van ieder kalenderjaar aan de contactpersoon/het bestuur verslag uit van het aantal en de aard van de bij haar binnengekomen klachten, alsmede van de uitspraken en andere werkzaamheden van de klachtencommissie. Bij deze rapportage worden de anonimiteit van personen en het vertrouwelijke karakter van de informatie gewaarborgd.
7. De contactpersoon is zowel intern als voor de externe organisatie aanspreekpunt rondom deze klachtenregeling.

Hoofdstuk 3 Klachtenprocedure

Artikel 9 Indienen van klachten

1. Klachten worden schriftelijk ingediend:
via de email: info@partner-mediation.nl met vermelding: t.a.v. voorzitter externe klachtencommissie
ongewenst gedrag AVS, mr. A.O.F. Croiset van Uchelen
~~*of per post:* Externe klachtencommissie ongewenst gedrag AVS~~

p/a Partner Mediation
t.a.v. mr. A.O.F. Croiset van Uchelen
Willemsparkweg 100A te Amsterdam

2. De klacht moet bevatten:
 - a. naam, adres, woonplaats van klager en ondertekening door klager;
 - b. tenminste de naam van de aangeklaagde;
 - c. duidelijk omschrijving van tijd, plaats en inhoud van de aanleiding tot de indiening van de klacht.
3. Anonieme klachten worden niet in behandeling genomen.
4. De klachtencommissie bevestigt de ontvangst van een klacht per email aan klager onder vermelding van de datum van ontvangst.
5. De klachtencommissie stelt de contactpersoon/het bestuur op de hoogte van het feit dat er een klacht bij de klachtencommissie is ingediend. De klachtencommissie houdt de contactpersoon op de hoogte van het verdere procedurele verloop van de klachtbehandeling.

Artikel 10 Klachtentermijn

1. Een klacht dient uiterlijk één jaar nadat de ongewenste situatie heeft plaatsgevonden te worden ingediend. Voor ex-medewerkers of vrijwilligers, gedetacheerde werknemers en stagiaires geldt dat ook na beëindiging van het dienstverband en/of de beëindiging van de werkzaamheden in voornoemde andere hoedanigheid men binnen één jaar na de beëindiging van de werkzaamheden nog een klacht kan indienen, zoals ook voor oud-leden geldt dat een klacht binnen 1 jaar na beëindiging van het lidmaatschap dient te zijn ingediend.
2. Indien een klacht na de klachttermijn wordt ingediend, verklaart de klachtencommissie de klacht kennelijk niet-ontvankelijk tenzij er redelijke gronden voor de termijnoverschrijding worden aangevoerd.

Artikel 11 Onderzoek

1. Na ontvangst van de klacht roept de voorzitter de klachtencommissie zo spoedig mogelijk bijeen.
2. De klachtencommissie onderzoekt en beoordeelt binnen 3 weken of klager ontvankelijk is in zijn/haar klacht conform de bepalingen in dit reglement. De klachtencommissie kan in het kader hiervan met klager een verkennend gesprek voeren. Klager kan zich hierbij laten bijstaan door een vertrouwenspersoon (bij voorkeur geen familielid).
3. Zodra de klacht als niet-ontvankelijk wordt beoordeeld, wordt de klager hier, met redenen omkleed, schriftelijk van op de hoogte gesteld. De klachtencommissie verklaart een klacht niet-ontvankelijk indien:
 - a. de klacht niet valt onder de in dit reglement gedefinieerde vormen van ongewenst gedrag;
 - b. de klacht betrekking heeft op een gedraging die langer dan 2 jaar voor indiening van de klacht heeft plaatsgevonden of als er over hetzelfde of vergelijkbaar feitencomplex tussen betrokkenen al eerder een klachtenprocedure heeft gespeeld;
 - c. de klager langer dan één jaar geen medewerker (zoals gedefinieerd in dit reglement) van de AVS is of indien klager dit nooit is geweest;

- d. de aangeklaagde geen medewerker (zoals gedefinieerd in dit reglement) van de AVS is of dit nooit is geweest.
 - e. het feitencomplex van de klacht ook in behandeling is of kan zijn van de Beroepscommissie van de AVS, en de voorzitters van die commissie en de klachtencommissie gezamenlijk hebben bepaald dat de Beroepscommissie zich over de feiten c.q. de klacht zal buigen.
 - f. De klacht naar het redelijke oordeel van de voorzitter van te gering belang is of als behandeling van de klacht om een andere in redelijkheid te motiveren reden niet opportuun is.
- 4. Bij niet-ontvankelijkheid van klager in zijn/haar klacht zal de klachtencommissie klager en de contactpersoon/het bestuur hierover, met redenen omkleed, berichten.
 - 5. Bij ontvankelijkheid nodigt de klachtencommissie klager uit voor een eerste hoorgesprek. Deze kan zich laten bijstaan door een vertrouwenspersoon (bij voorkeur geen familielid).
 - 6. Nadat de klacht ontvankelijk is verklaard door de klachtencommissie krijgt aangeklaagde bericht van het feit dat een klacht tegen hem/haar is ingediend. Met de contactpersoon wordt overlegd op welke wijze aangeklaagde hierover wordt geïnformeerd. Vervolgens wordt aangeklaagde uitgenodigd voor een eerste hoorgesprek. Deze kan zich laten bijstaan door een vertrouwenspersoon (bij voorkeur geen familielid).
 - 7. Na genoemd hoor en wederhoor kan de klachtencommissie besluiten, al dan niet op verzoek van klager en aangeklaagde, derden/getuigen te horen.
 - 8. De klachtencommissie kan het bestuur van de AVS naar aanleiding van het verloop van het onderzoek adviseren tussentijdse maatregelen te nemen indien en voor zover in het belang van het onderzoek of de positie van de in het onderzoek betrokken personen dit verlangt.
 - 9. Indien gewenst of noodzakelijk nodigt de klachtencommissie klager en aangeklaagde uit voor een tweede gesprek. Klager en aangeklaagde krijgen vooraf inzage in alle stukken en verslagen die betrekking hebben op de behandeling van de klacht, tenzij er naar het oordeel van de klachtencommissie zwaarwegende belangen zijn die zich daartegen verzetten. Inzage vindt plaats op een door de klachtencommissie te bepalen wijze. In ieder geval worden stukken voorafgaande aan de inzage niet toegezonden. Ook kunnen de stukken niet worden gedupliceerd door klager of aangeklaagde. De commissie informeert klager en aangeklaagde hierna over de verdere afhandeling van de klacht.
 - 10. Van elk hoorgesprek wordt door de klachtencommissie verslag opgemaakt. Op verzoek van een gehoorde getuige wordt het verslag van zijn/haar hoorgesprek geanonimiseerd indien de klachtencommissie van mening is dat daar zwaarwegende belangen zijn die dat rechtvaardigen. Het verslag wordt met of zonder kanttekeningen voor akkoord getekend door de gehoorde persoon en behoort vanaf dat moment tot het dossier van de klachtencommissie. Niet ondertekende verslagen van getuigen worden niet aan het dossier toegevoegd.
 - 11. De klachtencommissie kan besluiten de hoorgesprekken op te nemen. De opnames blijven in het bezit van de klachtencommissie en worden na sluiting van het dossier vernietigd.

12. De klachtencommissie kan ook gebruik maken van andere relevante informatie.
13. De klachtencommissie zal een klacht zo spoedig mogelijk afhandelen, een en ander voor zover een zorgvuldige procedure dat toestaat. De termijn van gehele klachtbehandeling, na ontvangst van de klacht bij de klachtencommissie, is 8 weken. Een verlenging van maximaal 4 weken zal door de klachtencommissie gemotiveerd aan klager, aangeklaagde en de contactpersoon/het bestuur gemotiveerd schriftelijk worden medegedeeld.

Artikel 12 Stopzetting behandeling van de klacht

Een klacht wordt niet verder behandeld indien klager de klacht intrekt en in elk ander geval waarin naar het oordeel van de klachtencommissie in redelijkheid niet van haar kan worden gevergd dat zij de behandeling van de klacht doorzet. Hiervan is in ieder geval sprake indien klager (tevens) een procedure aanspant bij de civiele rechter of tuchtrechter. De klager kan de klacht intrekken door schriftelijk te kennen te geven dat hij/zij geen verdere behandeling van de klacht door de klachtencommissie wenst. Als de klachtencommissie een klacht om deze reden niet verder behandelt, deelt de klachtencommissie dit schriftelijk mee aan klager, aangeklaagde, contactpersoon en het bestuur.

Artikel 13 Uitspraak

1. Na de hoorzittingen spreekt de klachtencommissie een oordeel uit over de gegrondheid van de klacht in een schriftelijk rapport aan de het bestuur. De klachtencommissie adviseert tevens over mogelijk te nemen maatregelen. Indien door het bestuur en/of de klachtencommissie gewenst, worden rapport en advies mondeling aan het bestuur toegelicht.
2. Wanneer de klachtencommissie haar rapport aan het bestuur overhandigt, stelt zij klager, aangeklaagde en contactpersoon hiervan in kennis.
3. Klager en aangeklaagde hebben recht op inzage van het rapport. Met het bestuur/contactpersoon wordt besproken of de contactpersoon dit zal doen of de klachtencommissie, en op welk tijdstip.

Artikel 14 Maatregelen

1. De klachtencommissie kan, indien de klacht gegrond wordt verklaard, in haar uitspraak het bestuur adviseren bepaalde maatregelen te treffen.
2. Het bestuur neemt binnen 4 weken na ontvangst van de uitspraak van de klachtencommissie een gemotiveerde beslissing omtrent het nemen van (rechtspositionele of organisatorische) maatregelen en stelt de klachtencommissie, de klager, de aangeklaagde en de contactpersoon schriftelijk op de hoogte.

Hoofdstuk 4 Slotbepalingen

Artikel 15 Bescherming

Het bestuur zal zich optimaal inspannen om benadeling van klager, aangeklaagde en getuigen wegens het indienen van een klacht of het optreden als getuige te voorkomen.

Artikel 16 Onvoorzien

In gevallen waarin dit reglement niet voorziet, beslist de voorzitter van de klachtencommissie.

Artikel 17 Inwerkingtreding

1. Dit reglement is vastgesteld door het bestuur met instemming van de Algemene Ledenvergadering van de AVS van 10-01-2026 en treedt direct in werking. Dit reglement is van toepassing op alle klachten die vanaf dat tijdstip bij de klachtencommissie aanhangig worden gemaakt, mits die geen betrekking hebben op gebeurtenissen die dateren van meer dan 1 jaar daarvoor.
2. Dit reglement wordt aangeduid als “Reglement externe klachtencommissie AVS”.