

NCD PROTOCOL KLACHTENREGELING

Dit Protocol Klachtenregeling is opgesteld met inachtneming van artikel 25 van de statuten van de Nederlandse vereniging van Commissarissen en Directeuren (NCD), artikel 8 van het bijhorende Huishoudelijk Reglement en sluit aan bij de geldende Code of Conduct van de NCD.

Artikel 1 Protocol

- 1.1 Dit Protocol beoogt willekeur en/of een onzorgvuldige behandeling ten aanzien van klachten, geschillen en ongewenst gedrag te voorkomen en te bestrijden.
- 1.2 Binnen de vereniging wordt belangenverstremgeling, fraude, diefstal, financiële malversaties, corruptie, steekpenningen, voorkennis, opruiing, intimidatie, chantage, afpersing, (online) bedreigingen, reputatiebeschadiging, (seksuele) intimidatie, agressie, geweld, pesten, discriminatie, disrespect en ander onrechtmatig, crimineel of ongewenst gedrag niet getolereerd en niet geaccepteerd.
- 1.3 Verschillen van inzicht tussen Leden ten aanzien van regels, procedures, verantwoordelijkheden, rollen, functies vallen ook binnen dit Protocol.
- 1.4 Onder 'Klacht' wordt in dit Protocol verstaan: klacht, geschil en signaal klokkenluider.

Artikel 2 Indienen klacht

- 2.1 Een verenigingslid met een klacht kan schriftelijk een klacht indienen bij de Klachtencommissie.
- 2.2 Anonieme klachten en niet onderbouwde klachten worden niet in behandeling genomen.
- 2.3 De Klachtencommissie kan besluiten klachten niet in behandeling te nemen indien deze klachten worden ingediend later dan twee jaar nadat de gebeurtenis waarop de klacht(en) betrekking heeft plaatsgevonden.

Artikel 3 Geheimhouding

Een ieder die in het kader van dit Protocol op enigerlei wijze kennis verkrijgt van vertrouwelijke gegevens, is verplicht tot geheimhouding daarvan. Indien geheimhouding wordt geschonden treedt artikel 9.1.d van de Statuten met onmiddellijke ingang in werking.

Artikel 4 Instellen Klachtencommissie

- 4.1 Het Bestuur benoemt na overleg met de Ledenraad een permanente Klachtencommissie met minimaal drie leden (m/v): voorzitter, secretaris, lid.
- 4.2 De commissie kent een met een zittingstermijn van 3 jaar volgens een rooster van aan/aftreden met een maximale zittingstermijn voor haar leden van 2 achtereenvolgende driejaarlijkse perioden, waarna herbenoeming in de commissie niet meer mogelijk is.
- 4.3 Bij de samenstelling van de commissie wordt gestreefd naar diversiteit.
- 4.4 Het Bestuur verschaft de commissie (via het Bureau), in overleg de middelen die nodig zijn voor een goede uitoefening van haar taken. Het Bestuur informeert de vereniging (via het Bureau) over de benoeming en contactgegevens van de Klachtencommissie.
- 4.5 In de commissie is juridische deskundigheid en deskundigheid op het gebied klachtenbehandeling aanwezig.
- 4.6 De leden van de commissie mogen geen persoonlijk belang hebben bij de afhandeling van de klacht en niet (direct) betrokken zijn bij de klacht. In een dergelijk geval is de commissie bevoegd tot een (unanieme) uitspraak te komen met 2 leden.

Artikel 5 Taken en procedure Klachtencommissie

- 5.1 De Klachtencommissie heeft tot taak:
 - het onderzoeken/bespreken/horen/wederhoren van de klacht(en) met minimaal 2 leden;
 - het adviseren van het bestuur over de ontvankelijkheid en de gegrondheid van de klacht en de te nemen maatregelen;
 - het registreren van de aard en de omvang van de binnengekomen klachten en jaarlijks rapporteren aan het bestuur.
- 5.2 De Klachtencommissie brengt jaarlijks aan het Bestuur een geanonimiseerd verslag uit over het aantal en de aard van de behandelde klachten alsmede de aard van de gegeven adviezen, waarbij de vertrouwelijkheid van informatie gerespecteerd wordt.
- 5.3 De Klachtencommissie:
 - stelt klager/klokkerluider en aangeklaagde in de gelegenheid te worden gehoord;
 - kan overgaan tot het horen van leden;
 - kan overgaan tot het horen van anderen dan de hiervoor genoemde personen.
- 5.4 Van het horen van klager kan worden afgezien indien de klacht kennelijk ongegrond is dan wel indien de klager heeft verklaard geen gebruik te willen maken van het recht te worden gehoord.
- 5.5 De Klachtencommissie verstrekt aan derden geen informatie over de klachten/of de klacht behandeling dan na toestemming van de direct betrokkenen, behoudens aan het Bestuur.
- 5.6 **Indiening klacht**
 1. Een klacht wordt door de klager schriftelijk ingediend bij de secretaris van de Klachtencommissie. De klacht bevat een omschrijving van de situatie, met vermelding van datum, tijd, plaats, omstandigheden, de inhoud/gebeurtenis, de beschrijving van de door klager reeds ondernomen stappen, de naam, eventueel district van de aangeklaagde en aanduiding van eventuele getuigen en eventuele bewijsmiddelen. De klacht dient voorzien te zijn van naam, adres, functie, handtekening, eventueel district van de klager en dagtekening.
 2. De klager ontvangt binnen een week een ontvangstbevestiging van de ingediende klacht.
 3. De klacht kan door meerdere personen gezamenlijk worden ingediend.
- 5.7 **Ontvankelijkheid**
 1. De Klachtencommissie beoordeelt de ontvankelijkheid van de ingediende klacht. Een klacht is niet ontvankelijk indien deze niet valt binnen de begripsbepalingen van deze regeling.
 2. Indien de klacht niet ontvankelijk is, stelt de commissie de klager daarvan schriftelijk in kennis met een afschrift aan het Bestuur, zo spoedig mogelijk doch uiterlijk binnen 4 weken na ontvangst van de klacht.
- 5.8 **Behandeling**
 1. De klacht hoeft niet in behandeling te worden genomen indien deze is ingediend later dan twee jaar nadat de (laatste) gebeurtenis waarop de klacht betrekking heeft plaatsvond, dan wel indien deze betrekking heeft op een gedraging waarover reeds eerder een klacht is ingediend die met inachtneming van deze regeling is behandeld.
 2. De commissie kan voorts de klacht niet in behandeling nemen indien er samenloop is met voor beroep vatbare besluiten of een opsporingsonderzoek, dan wel indien het belang van de klager dan wel het gewicht van de gedraging kennelijk onvoldoende is.
 3. Indien de klacht niet in behandeling wordt genomen, stelt de commissie de klager daarvan schriftelijk in kennis met een afschrift aan het Bestuur, zo spoedig mogelijk doch uiterlijk binnen 4 weken na ontvangst van de klacht.
- 5.9 **Onderzoek**
 1. Indien de klacht in behandeling wordt genomen, zendt de Klachtencommissie een afschrift van de klacht aan de aangeklaagde.
 2. De Klachtencommissie hoort binnen 1 maand na ontvangst van de klacht klager en aangeklaagde in beginsel buiten elkaars aanwezigheid. De commissie stelt klager en aangeklaagde in de gelegenheid van elkaars zienswijze kennis te nemen en daarop te reageren.
 3. Indien de Klachtencommissie dit noodzakelijk acht, hoort zij, al dan niet op verzoek van klager/aangeklaagde, getuigen en/of andere personen.

4. Van iedere zitting waarbij klager, aangeklaagde of anderen worden gehoord, wordt een verslag gemaakt dat door degene die is gehoord voor akkoord dient te worden ondertekend. Indien deze persoon dit weigert wordt de reden daarvan op het verslag aangetekend.
5. De Klachtencommissie heeft recht op alle informatie van de zijde van het Bestuur die ze bij de vervulling van haar taken nodig heeft.
6. De klager en degene over wie is geklaagd, hebben het recht zich (op eigen kosten) door een raadsman of -vrouw te laten bijstaan en inzage te krijgen in de relevante stukken.
7. De commissie kan besluiten een onderzoek te laten plaatsvinden door deskundigen. De kosten hiervan komen voor rekening van de vereniging.
8. De klager en degene over wie geklaagd is worden voordat het onderzoek is afgerond in de gelegenheid gesteld om kennis te nemen van elkaars standpunten en om daarop te reageren.
9. De zittingen van de Klachtencommissie zijn besloten. Indien de commissie besluit tot een onderzoek door externe deskundigen zijn de kosten daarvan voor rekening van de vereniging.
10. Van iedere zitting wordt een schriftelijk rapport opgemaakt dat door alle betrokkenen voor gezien wordt ondertekend. Indien een betrokkene dit weigert, wordt de reden daarvan in het rapport vermeld.
11. Na afronding van het onderzoek wordt een schriftelijke rapportage opgesteld die aan het Bestuur en aan de direct betrokkenen zal worden toegezonden.

5.10 Rapportage

1. De Klachtencommissie beslist met meerderheid van stemmen en stelt binnen 6 weken na ontvangst van de klacht gemotiveerd vast of, en zo ja in welke mate de klacht naar haar oordeel gegrond is, en brengt hierover een schriftelijk rapportage uit aan het Bestuur
2. De termijn genoemd in lid 1, kan met ten hoogste 4 weken worden verlengd. Van de verlenging wordt schriftelijk mededeling gedaan met opgave van de afhandelingsduur aan de direct betrokkenen en het Bestuur.
3. De rapportage bevat in ieder geval:
 - de naam van de klager/klokkenluider;
 - de naam van degene over wie is geklaagd;
 - wie door de klacht(en) is/zijn getroffen;
 - een beschrijving van de klacht(en);
 - verslag van hoor, wederhoor en bevindingen;
 - de beoordeling van de commissie over de aannemelijkheid van de klacht;
 - een advies aan het Bestuur inzake te nemen maatregelen (waaronder eventuele sancties) in het concrete geval;
 - een advies aan het Bestuur inzake te nemen maatregelen in het algemeen.
4. Een afschrift van de schriftelijke rapportage wordt aan de direct betrokkenen gestuurd indien zij bij de klacht betrokken waren.

Artikel 6 Besluit en maatregelen

- 6.1 Binnen 4 weken na ontvangst van de rapportage van de Klachtencommissie zal het Bestuur een beslissing nemen over de (eventueel) te nemen maatregelen op individueel niveau. Het Bestuur zal daarbij het advies van de Klachtencommissie als uitgangspunt nemen. Als het Bestuur afwijkt van het advies, dan zal zij dat in overleg met de Klachtencommissie doen en dan zal zij dat met redenen omkleed in de schriftelijke beslissing motiveren.
- 6.2 Afhankelijk van de aard en de zwaarte van de klacht kan het Bestuur besluiten om een lid/leden tijdelijk hangende het onderzoek uit rol/functie/taken te ontheffen.
- 6.3 Een afschrift van het bestuursbesluit wordt aan de direct betrokkenen gestuurd.
- 6.4 Afhankelijk van de zwaarte van de klacht(en) kan door het Bestuur de volgende sancties worden opgelegd aan degene tegen wie een gegronde klacht is gericht:
 - een waarschuwing;
 - een schriftelijke berisping;
 - een schorsing;
 - royement, op grond van artikel 9.1.d van de Statuten.
- 6.5 Indien blijkt dat de geuite klacht ongegrond is, dan zal het Bestuur de nodige maatregelen nemen om de situatie te normaliseren. De Klachtencommissie zal daarover advies worden gevraagd.

- 6.6 Indien sprake is van een bewuste valse klacht, dan zal het Bestuur gepaste maatregelen nemen om degene tegen wie de klacht is gericht te rehabiliteren. Ook zullen gepaste maatregelen genomen worden tegen degene die de valse klacht bewust heeft ingediend. De Klachtencommissie zal daarover om advies worden gevraagd.
- 6.7 Indien één van de betrokkenen het niet eens is met de beslissing van het Bestuur dan kan deze zich rechtstreeks wenden tot het Bestuur met een met redenen omkleed schriftelijk bezwaar. Het Bestuur zal binnen 2 weken schriftelijk op het bezwaar reageren.
- 6.8 Indien de reactie van het Bestuur niet bevredigend is voor de betrokkene, dan kan hij/zij zich met onderbouwing beroepen op artikel 29 van de Statuten.

Artikel 7 Overige bepalingen

- 7.1 Indien een klacht het Bestuur betreft, dient daar waar in dit Protocol 'Bestuur' staat, te worden gelezen 'Ledenraad'.
- 7.2 Gegevens die betrekking hebben op een klacht worden bewaard op een plaats die uitsluitend toegankelijk is voor de leden van de Klachtencommissie en het bestuur.
- 7.3 De gegevens met betrekking tot een klacht worden tot vijf jaar na behandeling bewaard. Daarna worden deze door de secretaris van de Klachtencommissie vernietigd.
- 7.4 De leden van de Klachtencommissie mogen niet door het indienen van een klacht of uit hoofde van hun functie als lid van de Klachtencommissie nadeel ondervinden in hun rechtspositionele aanspraken.
- 7.5 De leden van de Klachtencommissie worden noodzakelijke faciliteiten geboden om hun werkzaamheden te kunnen vervullen.
- 7.6 Het Bestuur stelt, te rekenen vanaf het tijdstip waarop deze regeling in werking is getreden, telkens na verloop van twee jaar een rapport op met zijn bevindingen ten aanzien van de werking in de praktijk van deze regeling.