

Bijlage 3:

Procedure voor het behandelen en beoordelen van klachten.

Bijlage 3 bij het Huishoudelijk Reglement van het Gilde van Vrijwillige Molenaars

Vastgesteld op de Algemene Ledenvergadering (ALV) van 3 april 2021.

Inhoudsopgave

1	Klachten behandeling Gilde Vrijwillige Molenaars.....	2
2	Behandeling klachten onheuse behandeling	2
3	Behandeling klachten toelatingsexamens.....	4
3.1	Doel	4
3.2	Beoordeling	4
3.3	Besluit.....	5
3.4	Herhaald toelatingsexamen	6
3.5	Tijdslijn.....	7
4	Behandeling overige klachten	7

1 Klachtenbehandeling Gilde Vrijwillige Molenaars

Het GVM is een vereniging die mensen bijeen brengt die plezier hebben in het draaien met een molen. Het is belangrijk dat ieder lid zich veilig en plezierig voelt binnen de vereniging. Net als overal gelden ook binnen het GVM de gewone beleefdheidsregels voor omgang met elkaar. Verder gelden de wettelijke regels over discriminatie en gelijke behandeling voor iedereen binnen de vereniging. Het kan voorkomen dat iemand zich niet correct behandeld voelt. Dat kan per ongeluk gebeuren, maar ook doelbewust. Het is niet de bedoeling dat in ieder voorkomend geval een GVM lid gebruik maakt van de klachtenprocedure. Allereerst probeer je er in een tweegesprek of met een tussenpersoon uit te komen. Als dat niet lukt, kun je met de klacht terecht bij het bestuur van het GVM.

We onderscheiden de volgende soorten klachten:

- Onheuse behandeling. Dat kan zijn op basis van huidskleur, geslacht, seksuele geaardheid of andere zaken. Dat kunnen discriminerende opmerkingen zijn, maar ook ieder andere vorm van ongewenst of ongepast gedrag. Het gaat erom dat de persoon zich onprettig en/of onveilig voelt.
- Onjuiste behandeling bij toelatingsexamens. Het landelijk examen valt onder de verantwoording van De Hollandsche Molen. Dat regelt het GVM niet.
- Overige klachten.

In de volgende hoofdstukken wordt een procedure voor deze klachten beschreven.

2 Behandeling klachten onheuse behandeling

Als een persoon zich onheus behandeld of benaderd voelt door een ander lid van het GVM in een situatie die te maken heeft met werken met molens kan de persoon zich wenden tot de vertrouwenspersoon. Bijlage 4 van het Huishoudelijk Reglement beschrijft de taken en bevoegdheden van de vertrouwenspersoon. De vertrouwenspersoon heeft als taak om het slachtoffer te horen en te ondersteunen. In het gesprek met de vertrouwenspersoon kan worden besloten of er al dan niet een klacht wordt ingediend.

Het is bekend dat slachtoffers soms moeite hebben om een klacht in te dienen. Er wordt daarom een grens van 2 jaar aangehouden waarbinnen een klacht ingediend moet worden.

Klacht indienen

De klacht wordt schriftelijk ingediend bij het Gildebestuur ter attentie van de secretaris via email: secretaris@vrijwilligemolenaars.nl.

Als er sprake is van een klacht over een mogelijk strafbaar feit, is de klacht niet ontvankelijk en wordt doorverwezen naar de politie. De klager dient dan zelf aangifte te doen bij de politie.

Informereren van de klager en de aangeklaagde

De secretaris neemt contact op met de klager en informeert hem of haar over de werkwijze.

De secretaris informeert de aangeklaagde dat er tegen hem of haar een klacht is ingediend en legt uit wat de klacht is.

Betrekken van het afdelingsbestuur

Het afdelingsbestuur kent de mensen vaak beter dan het (landelijk) Gildebestuur. Het bestuur informeert bij de klager of het afdelingsbestuur betrokken mag worden bij de behandeling van de klacht. Indien dat mag, neemt de secretaris van het Gildebestuur contact op met de secretaris van het afdelingsbestuur. De hierna volgende activiteiten kunnen dan worden uitgevoerd door een combinatie van landelijk bestuur en afdelingsbestuur. Het (landelijk) Gildebestuur is verantwoordelijk voor de besluiten die voortvloeien uit de hierna te benoemen activiteiten.

Toepassen van hoor en wederhoor

Het Gildebestuur hoort de klager en de aangeklaagde en kan, indien nodig, aanvullende gesprekken voeren met betrokken derden.

Van de gesprekken wordt een schriftelijk verslag gemaakt dat per betrokkene wordt vastgesteld.

Behandeling in bestuursvergadering

Na het uitvoeren van hoor en wederhoor behandelt het Gildebestuur de klacht in haar eerstvolgende bestuursvergadering.

Het bestuur besluit of een klacht gegrond is of niet en indien de klacht gegrond is wat de maatregelen zijn die genomen moeten worden.

Als er sprake is van een urgente situatie kan eerder een besluit worden genomen.

Uitspraak

Het besluit van het bestuur over de klacht wordt mondeling en schriftelijk meegedeeld aan de klager en de aangeklaagde. Aan de mondelinge mededeling kunnen geen rechten worden ontleend. Alleen de schriftelijke mededeling van het bestuursbesluit geldt als de correcte versie.

Beroep

Zowel klager als aangeklaagde kunnen in beroep gaan tegen het bestuursbesluit bij de algemene ledenvergadering. Artikel 7, lid 4 van de statuten van het GVM hanteert een termijn van een maand voor het in beroep gaan tegen een besluit tot schorsing van een lid. Ook in het geval van een beroep

na een uitspraak geldt de termijn van 1 maand na dagtekening van het schriftelijke besluit van het bestuur. Het beroep zal dan worden behandeld in de eerstvolgende algemene ledenvergadering.

De bovenstaande termijn van 1 maand geldt alleen voor het melden dat beroep aangetekend wordt. De onderbouwing kan later volgen.

3 Behandeling klachten toelatingsexamens

3.1 Doel

Het doel van de procedure is om op een eenduidige wijze vorm te geven aan de uitwerking van artikel 14 van het huishoudelijk reglement.

3.2 Beoordeling

Een door de toelatingsexamencommissie afgewezen kandidaat heeft het recht om binnen vijf werkdagen na het toelatingsexamen tegen de uitslag in beroep te gaan bij het Gildebestuur. Het volstaat dat gemeld wordt dat de kandidaat in beroep gaat. De onderbouwing van het beroep kan dan later volgen. In het geval van een beroep zal de examenkandidaat wel opgegeven worden voor het landelijk examen. Het is eenvoudiger voor de examencommissie om een kandidaat later te verwijderen dan toe te voegen.

Het Gildebestuur zal binnen twee werkdagen na ontvangst van de klacht in overleg treden met het bestuur van de afdeling waarbinnen het toelatingsexamen is afgenomen. Ter voorbereiding van dat overleg, zendt het Gildebestuur een kopie van het gemotiveerde bezwaar aan het betreffende afdelingsbestuur.

Het afdelingsbestuur overlegt aan de hand van het gemotiveerde bezwaar met de toelatingsexamencommissie over de gang van zaken bij het betreffende examen en komt tot een oordeel daarover en legt dat vast in een verslag dat het afdelingsbestuur meeneemt naar het overleg met het Gildebestuur.

Als er sprake is van een overlap tussen afdelingsbestuur en toelatingsexamencommissie dan voert het Gildebestuur in plaats van het afdelingsbestuur het overleg met de toelatingsexamencommissie. Dan vervalt het overleg tussen afdelingsbestuur en Gildebestuur.

De kandidaat krijgt de mogelijkheid om het bezwaar toe te lichten in het overleg met de toelatingsexamencommissie.

In het overleg (dat binnen 15 werkdagen na het ontvangen van de klacht heeft plaatsgevonden) met het afdelingsbestuur verneemt het Gildebestuur het oordeel van het afdelingsbestuur over het afgenomen toelatingsexamen, het hierboven genoemde verslag is daarbij het uitgangspunt en kan het Gildebestuur naar aanleiding van de schriftelijke motivatie van de bezwaarmaker aanvullende vragen stellen. Daartoe is bij het overleg tenminste een lid van de betrokken toelatingsexamencommissie aanwezig. Het Gildebestuur draagt zorg voor (beknopte) schriftelijke vastlegging van de inhoud van het besprokene.

Het overleg leidt tot vier mogelijkheden:

1. Het afdelingsbestuur is naar aanleiding van het bezwaar van mening dat een nieuw toelatingsexamen dient plaats te vinden en meldt dit vooraf aan het overleg.
2. Het overleg leidt ertoe dat het Gildebestuur en het afdelingsbestuur, na gezamenlijke beraadslaging, tot het standpunt komen dat een nieuw toelatingsexamen dient plaats te vinden.
3. Het afdelingsbestuur had, voorafgaande aan het overleg, het oordeel dat er geen rechtvaardiging bestond voor een nieuw toelatingsexamen en het overleg met het Gildebestuur leidt niet tot wijziging van dat oordeel.
4. Zowel het afdelingsbestuur als het Gildebestuur stellen in het overleg vast dat er geen rechtvaardiging bestaat voor een nieuw toelatingsexamen.

Als tijdens het overleg wordt vastgesteld dat de situatie, beschreven onder punt 1 en 2 aan de orde is, stelt het Gildebestuur vast of de betreffende afdeling voor het nieuwe toelatingsexamen een commissie kan samenstellen die niet bestaat uit de leden van de toelatingsexamencommissie die de kandidaat in het voorgaande toelatingsexamen hebben beoordeeld.

3.3 Besluit

Het Gildebestuur neemt binnen vijf werkdagen na het overleg met het betreffende afdelingsbestuur, een besluit over het ingediende bezwaar en bericht schriftelijk de indiener van het bezwaar. Een kopie van dit bericht wordt gelijktijdig toegezonden aan het afdelingsbestuur.

Een kopie van het verslag van het overleg tussen het afdelingsbestuur en het Gildebestuur, evenals een kopie van de brief waarin het besluit van het Gildebestuur aan de indiener van het bezwaar wordt meegedeeld, worden ter kennisgeving aan de Opleidingsraad, zoals vastgelegd in het huishoudelijk reglement, artikel 6, toegezonden. Ter vergroting van de transparantie binnen het Gilde wordt ook van dit bericht een kopie gezonden aan de afdeling.

3.4 Herhaald toelatingsexamen

Als het afdelingsbestuur tijdens het overleg heeft aangegeven in staat te zijn tot het aanwijzen van een toelatingsexamencommissie bestaande uit andere leden dan die welke de eerdere toelatingsexamencommissie vormden en het afdelingsbestuur is (mede) van oordeel dat een herhaald toelatingsexamen gerechtvaardigd is, vindt het herhaalde toelatingsexamen plaats onder verantwoordelijkheid van het afdelingsbestuur.

Als het afdelingsbestuur in het overleg heeft aangegeven niet voor een andere toelatingsexamencommissie te kunnen zorgdragen of als het Gildebestuur, in afwijking met het afdelingsbestuur, besluit dat een herhaald toelatingsexamen redelijk is, vindt het herhaalde toelatingsexamen plaats onder verantwoordelijkheid van het Gildebestuur.

Het herhaalde toelatingsexamen vindt uiterlijk plaats binnen 15 werkdagen, nadat het Gildebestuur de bezwaarmaker heeft bericht, in dezelfde 'examenmolen', waar het eerste toelatingsexamen werd afgenomen.

In geval het afdelingsbestuur, met een nieuwe toelatingsexamencommissie, het toelatingsexamen verzorgt, gelden de regels en routine die gebruikelijk zijn bij het toelatingsexamen. Na het toelatingsexamen bericht het afdelingsbestuur het Gildebestuur van de uitslag van het herhaalde toelatingsexamen. Het Gildebestuur zal, indien zij dat nodig oordeelt, de Opleidingsraad in kennis van de uitslag van het herhaalde toelatingsexamen stellen.

Als het afdelingsbestuur aan het Gildebestuur heeft gemeld geen andere toelatingsexamencommissie te kunnen samenstellen, of als het Gildebestuur besluit in afwijking op het standpunt van het betreffende afdelingsbestuur, de bezwaarmaker een herhaald toelatingsexamen te gunnen, vindt het herhaalde toelatingsexamen plaats onder verantwoordelijkheid van het Gildebestuur, in dezelfde 'examenmolen'. Het Gildebestuur draagt zorg voor tijdige oproeping van de kandidaat, voor een toelatingsexamencommissie, voor overleg met de molenaar van de 'examenmolen'. Als het herhaalde toelatingsexamen is gehouden worden zowel het betreffende afdelingsbestuur als de Opleidingsraad op de hoogte gesteld van de uitslag.

3.5 Tijdlijn

De totale bezwaarprocedure zal maximaal 51 dagen omvatten, elke verkorting in één van de stappen zal niet leiden tot een verlenging van de periode in de andere stappen.

	Werkdagen	Kalenderdagen	Totaal
Toelatingsexamen		0	
Bezwaar bij Gildebestuur	5	7	7
Overleg met afdeling	2	2	9
Waarschuwen examencoördinator			
Overleg met bezwaarmaker en toelatingsexamencommissie door afdelingsbestuur of Gildebestuur en besluit	10	14	23
Besluit kenbaar maken aan betrokkenen	5	7	30
Aanstellen nieuwe toelatingsexamencommissie, één lid van de vorige commissie			
Herhaald toelatingsexamen, zelfde molen	15	21	51
Informeren leden OR over bezwaar en resultaat			

4 Behandeling overige klachten

Het is denkbaar dat er andere klachten zijn dan wat in de voorgaande hoofdstukken is behandeld.

Het kan gaan om klachten waarbij het niet gaat om onheuse bejegening, maar om procedurefouten of handelingen van het Gildebestuur waarvan iemand nadeel ondervindt. In dat geval geldt de klachtenprocedure als in hoofdstuk 2 is vermeld met de volgende wijzigingen:

Indieningstermijn

De indieningstermijn voor deze klachten bedraagt maximaal 3 maanden.

Klacht indienen

De klacht wordt schriftelijk ingediend bij het Gildebestuur ter attentie van de secretaris (secretaris@vrijwilligemolenaars.nl).

Als er sprake is van een klacht over een mogelijk strafbaar feit, is de klacht niet ontvankelijk en wordt doorverwezen naar de politie. Betrokken klager zal zelf aangifte moeten doen bij de politie.

Informeren van de klager en de aangeklaagde

De secretaris neemt contact op met de klager en informeert hem of haar over de werkwijze.

Als er sprake is van een klacht tegen een persoon, informeert de secretaris de aangeklaagde dat er tegen deze persoon een klacht is ingediend en legt uit wat de klacht is.

Betrekken van het afdelingsbestuur

Het afdelingsbestuur kent de mensen vaak beter dan het (landelijk) Gildebestuur. Het bestuur informeert bij de klager of het afdelingsbestuur betrokken mag worden bij de behandeling van de klacht. Indien dat mag, neemt de secretaris van het Gildebestuur contact op met de secretaris van het afdelingsbestuur. De hierna volgende activiteiten kunnen dan worden uitgevoerd door een combinatie van landelijk bestuur en afdelingsbestuur. Het (landelijk) Gildebestuur is verantwoordelijk voor de besluiten die voortvloeien uit de hierna te benoemen activiteiten.

Toepassen van hoor en wederhoor

Het Gildebestuur hoort de klager en de aangeklaagde en kan, indien nodig, aanvullende gesprekken voeren met betrokken derden. Van de gesprekken wordt een schriftelijk verslag gemaakt dat per betrokkene wordt vastgesteld.

Behandeling in bestuursvergadering

Na het uitvoeren van hoor en wederhoor behandelt het Gildebestuur de klacht in haar eerstvolgende bestuursvergadering. Het bestuur besluit of een klacht gegrond is of niet en indien de klacht gegrond is wat de matregelen zijn die genomen moeten worden. Als er sprake is van een urgente situatie kan eerder een besluit worden genomen.

Uitspraak

Het besluit van het bestuur over de klacht wordt mondeling en schriftelijk meegedeeld aan de klager en de aangeklaagde. Aan de mondelinge mededeling kunnen geen rechten worden ontleend. Alleen de schriftelijke mededeling van het bestuursbesluit geldt als de correcte versie.

Beroep

Zowel klager als aangeklaagde kunnen in beroep gaan tegen het bestuursbesluit bij de algemene ledenvergadering. Artikel 7, lid 4 van de statuten van het GVM hanteert een termijn van een maand voor het in beroep gaan tegen een besluit tot schorsing van een lid. Ook in het geval van een beroep na een uitspraak geldt de termijn van 1 maand na dagtekening van het schriftelijke besluit van het bestuur. Het beroep zal dan worden behandeld in de eerstvolgende algemene ledenvergadering.