

Nederlandse Chihuahua Club



KLACHTENREGELING 2009 VAN DE NEDERLANDSE CHIHUAHUA CLUB



geschil@nederlandsechihuahuaclub.nl



www.nederlandsechihuahuaclub.nl



Raad van Beheer

Erkende Rasvereniging



KLACHTENREGELING

Aan de leden

In artikel 45 van de statuten van de Nederlandse Chihuahua Club is een regeling opgenomen betreffende de Geschillencommissie. Deze door het bestuur te benoemen onafhankelijke commissie bestaat uit een voorzitter en twee leden, die geen lid van het bestuur mogen zijn. De Geschillencommissie neemt kennis van geschillen tussen het bestuur en een bestuurslid dan wel tussen de bestuursleden en/of de leden onderling. Het moet dan wel om "zware" geschillen gaan, waarbij de sfeer binnen de vereniging ernstig is verstoord of dreigt te worden verstoord of de goede gang van zaken binnen de vereniging op een andere manier wordt geschaad of dreigt te worden geschaad. De door de Geschillencommissie te doorlopen procedure is namelijk behoorlijk ingrijpend en tijdrovend. De commissie doet namelijk eerst zelf onderzoek, raadpleegt vervolgens partijen schriftelijk en belegt daarnaast ook nog een hoorzitting waarin partijen hun standpunt nader kunnen toelichten. De commissie mag ook nog - op kosten van de vereniging - deskundigen raadplegen als zij daaraan behoefte heeft. Kort en goed een zorgvuldige, maar ook zware en kostbare procedure.

Het bestuur van de Nederlandse Chihuahua Club wordt daarnaast regelmatig geconfronteerd met klachten van personen over leden, bijvoorbeeld pupkopers die zich beklagen over de fokker/verkoper. Deze klachten zijn gericht aan het bestuur en niet aan de Geschillencommissie. Kennelijk hebben betrokkenen (nog) geen behoefte aan de geschetste zware geschillenprocedure, maar beklagen zij zich over een lid van de vereniging en willen zij dat het bestuur beslist op de klacht. Het bestuur vindt dat niet alleen lastig, maar voelt ook dikwijls de schijn van partijdigheid over zich komen, omdat het immers vaak gaat om leden die elkaar en ook leden van het bestuur in de vereniging kennen. Om die reden heeft het bestuur besloten zich te laten adviseren door een onafhankelijke deskundige, te weten de heer mr. J.A.M. Deckers MDR, voorzitter van de Geschillencommissie. De heer Deckers vervult géén bestuurlijke functie binnen onze vereniging maar kan wel buigen op een ruime bestuurlijke ervaring. Hij was o.a. bijna 10 jaar lang voorzitter van een rasvereniging, heeft acht jaar deel uit gemaakt van de Raad van Beheer (laatstelijk als secretaris van het bestuur) en is in zijn werkzame leden ook directeur, bestuurder, juridisch adviseur en mediator (geweest).

De Klachtenregeling, die het Bestuur U nu voorlegt, bevat een minder zware procedure dan de Geschillenregeling zoals opgenomen in de statuten. De Geschillencommissie heeft een zelfstandige taak en bevoegdheid, terwijl de Klachtenregeling voorziet in een onafhankelijk advies aan het Bestuur, dat vervolgens aan de hand van dat advies een besluit zal nemen. Denkbaar is dat het advies bij de Klachtenregeling luidt dat de Geschillencommissie ingeschakeld moet worden. Daarenboven kan ook de Klachtenregeling tot verstreckende adviezen en besluiten leiden, die ook in een eventueel daarna te doorlopen gerechtelijke procedure van belang kunnen zijn en waaraan de rechter een substantiële waarde zal kunnen toekennen. Een lid kan zich niet aan uitspraken van de Geschillencommissie dan wel aan Bestuursbesluiten genomen op basis van een advies uit de Klachtenregeling onttrekken door het lidmaatschap te beëindigen. Datgene waarop het geschil betrekking heeft c.q. waarover geklaagd wordt vond immers plaats in de periode dat betrokkene lid was van de vereniging. Vanzelfsprekend geldt anderzijds dat geschillen die zich voordoen nadat betrokkene het lidmaatschap heeft beëindigd niet meer onder deze regelingen kunnen vallen.

Het Bestuur verzoekt de leden bijgaande Klachtenregeling goed te keuren en met analoge toepassing van artikel 45 lid 2 van de statuten de benoeming van de heer Deckers als adviseur alsmede voorzitter van de Geschillencommissie te bekrachtigen.

24-9-2009

KLACHTENREGELING

KLACHTENREGELING

Artikel 1: Begrippen

In dit reglement wordt verstaan onder:

- NCC: de Vereniging Nederlandse Chihuahua Club
- Het Bestuur: Het Bestuur van de NCC
- Lid c.q. leden: een lid c.q. de leden van de NCC
- De Algemene Vergadering: de Algemene (Leden)Vergadering van de NCC
- Klager: een persoon die klaagt over de behandeling door c.q, gedraging van een lid
- Klacht: een van klager afkomstig schriftelijk stuk, gericht aan het Bestuur, waaruit blijkt dat de klager zich niet kan verenigen met de behandeling door c.q, gedraging van een lid.
- Adviseur: de voorzitter van de Geschillencommissie van de NCC die het Bestuur adviseert over de afwikkeling van aan het Bestuur voorgelegde klachten.

Artikel 2: Doel van de klachtenregeling

Deze regeling heeft als doel:

1. Klagers in de gelegenheid stellen om klachten in te dienen over de behandeling c.q. gedraging van een of meer leden
2. Bij te dragen aan een goede afhandeling van klachten van klagers en daarmee bij te dragen aan de verbetering van de relatie, die binnen de vereniging tussen de leden bestaat.
3. Bij te dragen aan de verbetering / optimalisering van het functioneren van de vereniging.

Artikel 3: Taak van de adviseur

1. De adviseur behandelt een ingediende klacht binnen vier weken nadat deze klacht hem/haar door het Bestuur ter hand is gesteld.
2. Het bestuur beslist binnen vier weken nadat de adviseur het advies heeft uitgebracht of het advies wordt overgenomen en bericht klager daarover schriftelijk. Ingeval het advies niet (geheel) wordt genomen ontvangt zowel klager als de adviseur een afschrift van het gemotiveerde besluit.

Artikel 4: Benoeming van de adviseur

De adviseur vervult zijn/haar taak qualitate qua uit hoofde van zijn/haar voorzitterschap van de Geschillencommissie.

Artikel 5: Plaats binnen de vereniging

De adviseur adviseert het Bestuur van de vereniging. Hij/zij is verantwoordelijk voor zijn/haar functioneren, is onafhankelijk en is om die reden geen verantwoording verschuldigd aan het Bestuur.

KLACHTENREGELING

Artikel 6: Ontvankelijkheid van een klacht

1. De adviseur oordeelt over een klacht indien:
 - a. de klacht door klager schriftelijk bij het Bestuur is ingediend, bij voorkeur door middel van een daartoe bestemd formulier, én
 - b. de klacht over een gedraging, een handeling of het nalaten daarvan door een lid van de vereniging gaat, waardoor de klager rechtstreeks in zijn belang is getroffen én
 - c. de klacht niet door hetzij de klager hetzij het betreffende lid aanhangig is gemaakt bij een instantie met een statutaire dan wel wettelijk opgedragen geschillenbeslechtende taak én
2. De adviseur is niet verplicht klachten in behandeling te nemen indien het belang van klager door de gedraging of handeling in onvoldoende mate geschonden is dan wel anderszins naar het oordeel van de adviseur niet wordt voldaan aan het gestelde in het eerste lid van dit artikel.

Artikel 7: Waarborgen privacy van klager en derden

1. Klager heeft geen recht op kopieën of inzage van stukken indien deze privacygevoelige gegevens van derden bevatten en voor het verstrekken van die gegevens geen toestemming door de betrokkene is verleend. Alleen op diens verzoek wordt klager hiervan door de adviseur op de hoogte gesteld. Indien de toestemming wel is verleend, dan is klager verplicht tot geheimhouding van die gegevens.
2. De adviseur draagt er zorg voor dat de stukken en/of gegevens die in het kader van de behandeling van een klacht zijn ingebracht en betrekking hebben op de persoon van klager, vertrouwelijk worden behandeld. Informatie over privacygevoelige gegevens van klager zal alleen na toestemming van klager aan derden worden verschaft.

Artikel 8: Behandeling van de klacht

1. Klager krijgt binnen één week na ontvangst van de klacht door de adviseur schriftelijk bericht waarin de ontvangst van de klacht wordt bevestigd.
2. De adviseur stuurt de klacht door naar het lid c.q. de leden waarover geklaagd wordt met het verzoek om binnen twee weken op de klacht te reageren.
3. Een afschrift van het door de adviseur ontvangen verweer wordt aan de klager toegezonden.
4. De adviseur beslist of na de uitwisseling van stukken de klacht voldoende duidelijk is om af te doen zonder hoorzitting. Indien dat niet het geval is kan de adviseur een hoorzitting beleggen waarin partijen hun standpunten over en weer nader toelichten.
5. Wanneer de adviseur een nader onderzoek noodzakelijk acht kan hij/zij besluiten de behandeling op een nader te bepalen tijdstip voort te zetten.
6. Klager en beklagde ontvangen van alle ter zitting ingediende stukken een kopie, met uitzondering van privacygevoelige stukken.

Artikel 9: Advies

1. De adviseur formuleert zijn/haar advies buiten aanwezigheid van derden en brengt zo spoedig mogelijk, doch uiterlijk binnen twee weken na de vergadering waarin de behandeling voltooid is, haar advies schriftelijk uit aan het Bestuur. Gelijktijdig krijgt klager een afschrift van dit advies.
2. Het betreffende lid alsmede klager ontvangen zo spoedig mogelijk, doch uiterlijk binnen vier weken nadat het advies aan het Bestuur is uitgebracht, de schriftelijke beslissing van het Bestuur ten aanzien van de klacht. Indien het Bestuur in zijn beslissing afwijkt van het advies motiveert hij zijn besluit, met een afschrift aan de adviseur.

KLACHTENREGELING



3. Het advies is openbaar voor zover de privacy van klager, leden of derden zich daartegen niet verzet.

Artikel 10: Gebondenheid

1. De leden van de NCC zijn gehouden de besluiten van het Bestuur die genomen worden op grond van deze Klachtenregeling te respecteren en dienovereenkomstig te handelen.
2. Tegen een besluit als bedoeld in het vorige lid staat beroep open op de Geschillencommissie als bedoeld in artikel 45 van de statuten.

Artikel 11: Slot

Dit reglement is vastgesteld en kan worden gewijzigd door het Bestuur en is goedgekeurd in de Algemene Leden Vergadering van 24 mei 2009. Het reglement is in werking getreden op 24 mei 2009 en kan worden aangehaald als "Klachtenregeling NCC 2009"

U kunt een vraag stellen over deze regeling of een klacht met uw motivatie indienen via geschil@nederlandsechihuahuaclub.nl