

REGLEMENT KLACHTEN- EN GESCHILLENCOMMISSIE NEDERLANDSE VERENIGING VAN COMMISSARISSEN EN DIRECTEUREN

INLEIDING.

De algemene vergadering van de vereniging met volledige rechtsbevoegdheid: **Nederlandse vereniging van Commissarissen en Directeuren**, statutair gevestigd te Amsterdam, kantoorhoudende Amersfoortseweg 98, 3941 EP Doorn, ingeschreven in het handelsregister onder nummer 40532104, deze vereniging hierna te noemen: "de vereniging", acht het dienstig onderwerpen die krachtens de statuten van de vereniging in een reglement klachten- en geschillencommissie nadere regeling dienen te vinden nader vast te leggen in dit **Reglement Klachten- en Geschillencommissie**.

VASTSTELLING.

Dit reglement is vastgesteld bij besluit van de algemene vergadering op 12 juni 2024 met inachtneming van artikel 20 van de statuten. Per datum van van krachtwording van dit reglement is het protocol Klachtenregeling van 1 januari 2022 niet langer geldig.

ALGEMEEN.

Artikel 1 Begripsbepalingen

1. Op dit reglement zijn onverkort van toepassing de begrippen als bedoeld in artikel 1 van de statuten.
2. In dit reglement hebben de volgende begrippen de daarachter vermelde betekenissen:
 - a. "de commissie": de klachten- en geschillencommissie waar dit reglement betrekking op heeft;
 - b. "orgaan van de vereniging": een orgaan voor het besturen of adviseren van de vereniging, waaronder, maar niet beperkt tot, het bestuur, de directie, een commissie, een werkgroep, een kring of de academy;
 - c. "klacht": een uiting van ontevredenheid van een lid van de vereniging aangaande een gedraging van een ander lid of orgaan van de vereniging of de wijze van uitvoering van een proces of protocol;
 - d. "geschil": onenigheid over een of meer onderwerpen betreffende het lidmaatschap en/of de wijze besturing en/of vertegenwoordiging van de vereniging, die partijen zelfstandig niet kunnen oplossen;
 - e. "schriftelijk": een (elektronisch) communicatiemiddel voor zover dat wettelijk of in de jurisprudentie wordt aangemerkt als geldig schriftelijk bewijs.
3. Verwijzingen naar artikelen zijn verwijzingen naar artikelen van dit reglement tenzij uitdrukkelijk anders aangegeven.
4. Dit reglement is opgesteld ter uitwerking van en in aanvulling op de statuten.
5. De artikelen van de statuten zijn van overeenkomstige toepassing op dit reglement en de leden van de klachten- en geschillencommissie.

Artikel 2 Taken van de commissie

1. De klachten- en geschillencommissie is belast met de volgende taken:
 - a. de behandeling van klachten en geschillen;
 - b. het opstellen van een klachtenprotocol voor de leden met een duidelijke beschrijving van de wijze van indiening en behandeling van een klacht of geschil;

- c. geven van ongevraagd advies aan directie en bestuur op basis van de klachten die in behandeling genomen zijn;
 - d. jaarlijkse verslaglegging over haar functioneren aan de algemene vergadering.
2. De klachten- en geschillencommissie heeft als verantwoordelijkheid:
- a. (eerste) opvang van de indiener van een klacht of de betrokkenen bij een geschil en het geven van erkenning voor de ontstane situatie;
 - b. het inwinnen van informatie bij alle betrokken partijen om te komen tot een oplossing voor de klacht of het geschil;
 - c. het onderzoeken of door middel van bemiddeling een klacht of geschil kan worden opgelost;
 - d. het zo goed mogelijk oplossen van de klacht of het geschil, al dan niet met externe ondersteuning;
 - e. het geven van informatie en advies over de afhandeling en de mogelijkheden tot oplossing van de klacht of het geschil aan de indiener;
 - f. het adviseren van het bestuur inzake het nemen van maatregelen en/of het opleggen van sancties naar aanleiding van een klacht of geschil;
 - g. begeleiding bij bijzondere situaties, bijvoorbeeld grensoverschrijdend gedrag, belangenverstremming, klokkenluidersregeling en situaties waarbij een lid zich benadeeld voelt of zich onrechtmatig behandeld voelt.
 - h. de rol van vertrouwenspersoon zal in eerste instantie door de commissie ingevuld worden, waarbij de commissie wanneer de omstandigheden daartoe aanleiding geven externe ondersteuning zal inschakelen;
 - i. signalering in het kader van verbetering van de bestuurlijk kwaliteit van de vereniging zoals processen en protocollen, indien klachten daartoe aanleiding geven.

Artikel 3 Samenstelling van de commissie

1. De klachten- en geschillencommissie bestaat uit tenminste twee en bij voorkeur drie leden, waarvan tenminste de helft lid moet zijn van de vereniging.
2. De remuneratiecommissie van de vereniging stelt in overleg met de klachten- en geschillencommissie de profielen van de leden van de commissie op, werft en selecteert kandidaat-leden en draagt deze ter benoeming voor aan de algemene vergadering. De leden van de klachten- en geschillencommissie werken zonder hiërarchie, last of ruggenspraak en benoemen indien dat praktisch is een van haar leden tot voorzitter of gespreksvoerder.
3. Het lidmaatschap van de klachten- en geschillencommissie is niet verenigbaar met enige andere functie binnen een orgaan van de vereniging, uitgezonderd het co-voorzitterschap van een kring. Leden van bestuur en directie zijn gedurende het eerste jaar na aftreden uitgesloten van deelname aan de auditcommissie. Voormalig bestuursleden kunnen alleen toetreden tot de commissie indien en nadat hen door de algemene vergadering décharge is verleend voor het door hen gevoerde beleid tijdens hun bestuursperiode. Zodra een lid van de commissie een andere functie binnen een orgaan van de vereniging accepteert, defungeert dat lid automatisch per direct.
4. Leden van de klachten- en geschillencommissie worden door de algemene vergadering benoemd voor een termijn van drie jaar. De leden zijn eenmaal voor een termijn van drie jaar herbenoembaar. Herbenoeming vindt op basis van een schriftelijk gemotiveerde voordracht door de remuneratiecommissie aan de algemene vergadering.
5. Wanneer het aantal leden van de commissie door omstandigheden lager is dan twee, blijft de commissie functioneren. Het overgebleven lid zoekt in dat geval een tijdelijk situationeel lid klachten- en geschillencommissie dat aan het gestelde in lid 3 van dit

artikel moet voldoen. Om de onafhankelijkheid te waarborgen, draagt het overgebleven lid klachten- en geschillencommissie dit lid aan in overeenstemming met het bestuur. Kandidaten kunnen alleen op basis van dwingende feitelijke (objectieve) redenen afgewezen worden. De commissie legt verantwoording af aan de algemene vergadering over de benoeming van een tijdelijk lid. In de invulling van een tussentijdse vacature in de klachten- en geschillencommissie wordt zo spoedig mogelijk middels voordracht van een kandidaat door de remuneratiecommissie aan een algemene vergadering voorzien.

6. Leden van de vereniging die naast hun lidmaatschap ook een rol binnen een orgaan van de vereniging vervullen, kunnen vanuit hun lidmaatschap of hun rol onderdeel zijn van een klachten- of conflictresolutie procedure.
7. De klachten- en geschillencommissie kan bij unaniem besluit van haar leden en wanneer zij op basis van objectieve feiten hierover achteraf verantwoording kan afleggen aan het bestuur en de algemene vergadering, zelfstandig expertise inhuren om haar taak in zuiverheid te verrichten. De expertise die zelfstandig ingeschakeld kan worden kan alleen bestaan uit financiële-, juridische-, mediation- of reputatie expertise. De commissie kan hiervoor beschikken over een door het bestuur of de directie vastgesteld budget. De commissie legt eenmaal per half jaar aan het bestuur en tijdens de behandeling van de jaarrekening aan de algemene vergadering verantwoording af over de besteding van dit budget.

WERKWIJZE.

Artikel 4 Functioneren van de commissie

1. De klachten- en geschillencommissie is beschikbaar voor alle leden en organen van de vereniging. Ieder lid of orgaan van de vereniging kan een klacht indienen of een geschil aanhangig maken volgens de in artikel 6 van dit reglement opgenomen procedure.
2. Een klacht of geschil wordt altijd door (tenminste) twee leden van de klachten- en geschillencommissie behandeld.
3. De klachten- en geschillencommissie functioneert onafhankelijk en laat zich leiden door wetgeving en de statuten van de vereniging. Zij handelt met respect voor en houdt rekening met alle belangen, zowel die van de vereniging als die van alle betrokkenen bij een klacht of geschil.
4. De klachten- en geschillencommissie opereert op basis van vertrouwelijkheid en zal op geen moment buiten de commissie een klacht of geschil, of elementen hiervan, bespreken of delen zonder dat de indiener hiervan op de hoogte is gesteld en hiermee heeft ingestemd.
5. De klachten- en geschillencommissie functioneert zelfstandig en stelt zich onafhankelijk op ten opzichte van alle betrokkenen. De commissie bepaalt zelf, binnen de kaders van reglement en protocol, de wijze waarop een klacht of een geschil in behandeling wordt genomen.
6. De klachten- en geschillencommissie heeft rechtstreeks toegang tot alle betrokkenen voor het inwinnen van informatie. Alle organen van de vereniging zullen onvoorwaardelijk hun medewerking verlenen voor het geven van inzage in de door de commissie gevraagde informatie, mits door de commissie aannemelijk kan worden gemaakt dat deze informatie voor de behandeling van de klacht of het geschil noodzakelijk is.
7. Een lid van de klachten- en geschillencommissie kan een beroep op het verschoningsrecht doen wanneer het belang van de indiener raakt aan persoonlijk of zakelijk belang van dat lid van de commissie. Dat betreffende lid neemt dan niet deel aan de behandeling van de zaak. Wanneer het aantal leden daardoor tot minder dan twee daalt, zal door de commissie binnen de vereniging een lid gevraagd worden om tijdelijk –

voor de duur van de behandeling van de betreffende zaak - toe te treden tot de commissie.

8. De leden van de klachten- en geschillencommissie kunnen elkaar bevragen of een ander lid mogelijk een persoonlijk of zakelijk belang heeft bij een klacht of geschil. Bij twijfel, wordt het betreffende lid uitgesloten van de behandeling van de betreffende zaak. Wanneer het aantal leden daardoor tot minder dan twee daalt, zal door de commissie binnen de vereniging een lid gevraagd worden om tijdelijk – voor de duur van de behandeling van de betreffende zaak - toe te treden tot de commissie.
9. Voor een tijdelijk lid van de klachten- en geschillencommissie gelden alle bepalingen zoals in dit reglement, de statuten van de vereniging en de wet zijn vastgelegd.

Artikel 5 Uitgangspunten

1. De behandeling van een klacht of geschil heeft als uitgangspunten:
 - a. laagdrempelig, toegankelijk, onafhankelijk en onpartijdig ingericht te zijn om zo snel mogelijk tot bespreking, beoordeling en oplossing van de klacht of het geschil te komen;
 - b. een klacht of geschil minnelijk op te lossen, indien noodzakelijk door het inschakelen van mediation, waaraan partijen zijn verplicht mee te werken, indien de commissie deze aanpak voorstaat;
 - c. afhandeling van een klacht of geschil is altijd op basis van hoor en wederhoor;
 - d. respect voor de beleving van alle betrokkenen;
 - e. bewust scheiden van emotie en feiten en partijen daarin begeleiden;
 - f. respect voor de privacy van alle betrokkenen, voor zover dit niet leidt tot beperking van de rechten van de indiener.

Artikel 6 Procedure klachtenafhandeling en conflictresolutie

1. De klachten- en geschillencommissie werkt binnen de vereniging en voor de leden en organen van de vereniging.
2. Klachten en geschillen kunnen tot uiterlijk zes maanden na datum van de gebeurtenis die aanleiding is tot de klacht of het geschil onderbouwd ingediend worden bij de commissie.
3. Ieder lid of orgaan van de vereniging heeft het recht om schriftelijk een klacht in te dienen of een geschil aanhangig te maken, zolang de klacht of het geschil onderbouwd is met feiten en, indien de klacht of het geschil zich daartoe leent en dit redelijkerwijs van de indiener verlangd kan worden, het lid of het orgaan van de vereniging, aanwijsbaar, zelf een poging heeft gedaan om tot oplossing van de ontstane situatie te komen.
4. Een klacht of geschil wordt door de commissie geregistreerd onder vermelding van naam, adres, emailadres en telefoonnummer van de indiener.
5. Anoniem ingediende klachten of aanhangig gemaakte geschillen worden niet in behandeling genomen.
6. Zolang de gegevens van de indiener bekend zijn bij de commissie kan deze, op basis van verdedigbare argumenten en indien de belangen van een wederpartij daarmee niet worden geschaad of beperkt, besluiten om de identiteit van de indiener niet kenbaar te maken aan leden of organen van de vereniging, ook al zijn die partij bij de behandeling van de klacht. Indien de behandeling van de klacht of het geschil leidt tot een advies van de commissie tot oplegging van een sanctie welke door het bestuur ten uitvoer moet worden gebracht, zal de commissie daarvoor alle benodigde informatie, waaronder zo nodig de identiteit van de indiener, vertrouwelijk aan het bestuur verstrekken.
7. De indiener van een klacht of geschil krijgt binnen twee weken na ontvangst van de klacht of het geschil door de commissie een ontvangstbevestiging met daarin de datum waarop de klacht is ontvangen of het geschil aanhangig is gemaakt.

8. Met persoonsgegevens wordt omgegaan conform de geldende wet- en regelgeving, waaronder de Algemene Verordening Gegevensbescherming. De registratie van de klacht of het geschil en het behandeldossier worden gedurende twee jaar na afsluiting van de behandeling bewaard, tenzij er zwaarwegende argumenten zijn om deze informatie en stukken langer te bewaren. Na deze twee jaar vindt vernietiging van alle persoonsgegevens plaats en blijft de klacht of het geschil geanonimiseerd geregistreerd.
9. Een klacht of geschil wordt zo snel mogelijk door de commissie in behandeling genomen. De indiener en alle betrokkenen krijgen bericht over de wijze waarop. Voortgangsinformatie wordt met regelmaat gedeeld met alle betrokkenen.
10. De klachten- en geschillencommissie spant zich binnen haar mandaat en positie maximaal in om tot een goede afhandeling van de klacht of het geschil te komen met inachtneming van het bepaalde in lid 18 van dit artikel.
11. Ter afsluiting van de behandeling wordt aan alle betrokkenen gevraagd om schriftelijk akkoord te gaan met de afronding van de behandeling van de klacht of het geschil. De afronding van de behandeling van de klacht of het geschil staat daarmee los van de gewenste uitkomst voor partijen en richt zich op de afronding van het proces.
12. De leden van de klachten- en geschillencommissie kunnen niet aansprakelijk worden gesteld door betrokkenen voor de uitkomst van de behandeling en de uitvoering van het proces, ervan uitgaande dat alle processtappen conform het afgesproken proces doorlopen zijn en de uitkomsten daarvan beschreven zijn.
13. Mocht een betrokkene overgaan tot het inhuren van eigen professionele ondersteuning dan is deze altijd voor eigen rekening. De kosten hiervan kunnen niet op de vereniging verhaald worden.
14. Indien de klachten- en geschillencommissie van mening is dat de uitkomst van de behandeling van een klacht of een geschil zou moeten leiden tot het opleggen van een of meerdere sancties conform artikel 8 lid 3 van de statuten dan zal de commissie met schriftelijke en mondelinge onderbouwing daartoe een niet-bindend advies aan het bestuur uitbrengen.
15. Indien het bestuur overweegt af te wijken van het advies van de klachten- en geschillencommissie met betrekking tot het opleggen van sancties, zal het bestuur daarover met de commissie in overleg treden alvorens daartoe te besluiten. Mocht het bestuur na dit overleg van mening blijven af te moeten wijken van het advies, dan wordt dit als een bestuursbesluit behandeld en als zodanig voorzien van de motivatie vastgelegd en aan de commissie teruggekoppeld, voordat het betreffende lid wordt geïnformeerd.
16. Indien het advies van de klachten- en geschillencommissie de oplegging van een sanctie aan een lid van het bestuur betreft, niet zijnde een berisping, is het bestuur, in afwijking van het bepaalde in artikel 16 lid 3 van de statuten verplicht tot het bijeenroepen van een algemene vergadering voor de behandeling daarvan op een termijn van niet langer dan vier weken nadat de klachten- en geschillencommissie daartoe bij het bestuur een verzoek heeft ingediend. Artikel 16 lid 4 van de statuten is van dienovereenkomstige toepassing.
17. De klachtencommissie zal ten aanzien van sanctionering niet zelfstandig optreden.
18. Mocht de klachten- en geschillencommissie niet in staat zijn om binnen 3 maanden na indiening van de klacht of het aanhangig maken van het geschil tot een uitkomst te komen, dan wordt de behandeling beëindigd en worden de betrokkenen geadviseerd om de klacht of het geschil buiten de vereniging te af te handelen.

19. Tegen een uitkomst van de behandeling van een klacht of een geschil door de klachten- en geschillencommissie is geen beroep mogelijk, tenzij in de statuten van de vereniging anders is bepaald.

SLOT.

Artikel 7 Slotbepaling

1. Op wijziging van dit reglement zijn de bepalingen van artikel 20 van de statuten onverkort van toepassing.