

## **Klachtenreglement 12 april 2026**

1. Een klacht gaat over overlast of ongewenst gedrag, ervaren door een lid, meerdere leden, een bezoeker of een functionaris van de vereniging.
2. Voordat een klacht over personen kan worden ingediend, moet de klager zelf geprobeerd hebben met de beklagde tot een oplossing te komen. Indien klager en / of beklagde zich onveilig bij elkaar voelen of niet gezamenlijk tot een oplossing kunnen komen, dan kan de Vertrouwenscommissie gevraagd worden om als mediator bij een gesprek aanwezig te zijn.
3. **Een klacht kan uitsluitend worden ingediend bij één van de volgende partijen:**
  - De Beheerders
  - De Vertrouwenscommissie
  - Het Algemeen Bestuur via het secretariaat

Interne communicatie tussen de partijen verloopt alleen via e-mailadressen van de vereniging. Privé e-mailadressen mogen hier, in het kader van de AVG wet (algemene verordening gegevensbescherming), niet voor gebruikt worden.

Alle personen die zitting hebben in één van de partijen moeten in verband met de AVG wet een geheimhoudingsverklaring ingevuld en ondertekend hebben. Deze geheimhoudingsverklaring wordt enkel in digitale vorm bewaard in de Cloud van de vereniging en is alleen in te zien door het Algemeen bestuur.

4. **Indienen van een klacht:**
  - Een klacht indienen kan alleen als er bij punt 2 geen oplossing tot stand is gekomen.
  - Een klacht moet altijd schriftelijk ingediend worden en mag enkel naar een van de volgende Vrije Vogels e-mail adressen gestuurd worden.
    - o [info@devrijevogelsnfn.nl](mailto:info@devrijevogelsnfn.nl)
    - o [vertrouwenscommissie@devrijevogelsnfn.nl](mailto:vertrouwenscommissie@devrijevogelsnfn.nl)
    - o [secretariaat@devrijevogelsnfn.nl](mailto:secretariaat@devrijevogelsnfn.nl)
  - Een klacht mondeling melden mag alleen in acute situaties / als er direct een actie moet komen. Voor verdere afhandeling van de klacht moet deze klacht achteraf schriftelijk ingediend worden.

### **Een klacht:**

- Mag nooit anoniem ingediend worden. De Vertrouwenscommissie mag in de communicatie naar het bestuur klachten geanonimiseerd doorzetten.
- Klager moet zelf betrokken zijn bij de klacht.
- Klager kan zich ten aanzien van beklagde nimmer beroepen op anonimiteit.

### **Minimale inhoud van de schriftelijke klacht:**

- Gegevens van klager. Voor en achternaam en gegevens waar - en hoe te bereiken.
- Beschrijving van de klacht. Datum, tijdstip, waar, wat gebeurde er?
- Naam beklagde
- Beschrijving poging tot bespreking van klacht met beklagde
- Naam eventuele getuige(n)

5. **In behandeling nemen van de klacht:**

De partij waar de klacht is binnen gekomen beoordeelt naar aanleiding van het onderwerp welk van de partijen de klacht in behandeling moet nemen. Dit beoordelen gebeurt aan de hand van de werkwijze Klachtenbehandeling. Deze werkwijze

Klachtenbehandeling is geen officieel document en heeft enkel als doel uniformiteit in de behandeling van klachten door Beheer, de Vertrouwenscommissie en het bestuur.

- Als klager of beklaagde zitting heeft in één van de partijen dan mag deze partij de klacht niet behandelen.
- Een klachtenbehandeling moet altijd met minimaal 2 personen uitgevoerd worden.
- Als een klacht door een andere partij dan het Algemeen bestuur wordt behandeld dan wordt het Algemeen bestuur altijd, in het kader van de WBTR wet (wet bestuur en toezicht rechtspersonen), schriftelijk op de hoogte gehouden. Bij uitzondering: mocht de klacht gericht zijn op de secretaris dan melden bij de voorzitter.
- Het Algemeen bestuur houdt, in verband met de WBTR wet, van iedere ingediende klacht een dossier bij. Dit dossier staat enkel in de Cloud van de vereniging en is alleen in te zien door het Algemeen bestuur. Dit dossier wordt na de wettelijke bewaartermijn van 7 jaren verwijderd. Dit dossier kan indien gewenst ingezet worden bij een juridische procedure.
- Indien het gehele Algemeen bestuur de beklaagde is dan wordt de Financiële schriftelijk geïnformeerd.

## **6. Behandelen van de klacht:**

De klacht wordt behandeld door de partij zoals beschreven staat in de werkwijze klachtenbehandeling.

- De klacht wordt getoetst aan de geldende regels in het Huishoudelijk Reglement (HHR), Terreinreglement (TR), de NFN-gedragscode en indien relevant het Nederlands recht.
  - o Als het gedrag van beklaagde deze regels niet overtreedt, wordt de klacht afgewezen, klager schriftelijk geïnformeerd en de klacht afgesloten.
  - o Als het gedrag van beklaagde deze regels wel overtreedt dan volgt de behandelende partij de Klachtenbehandeling.
- Als de klacht het Nederlands recht raakt, wordt klager geadviseerd aangifte te doen bij de politie en zal indien klager dit wenselijk vindt de Vertrouwenscommissie de klager ondersteunen.
  - o Als de aangifte in behandeling wordt genomen door de politie, kan het Algemeen bestuur overwegen beklaagde voorlopig te schorsen, tot er meer duidelijkheid is over de verwerking van de aangifte. Klager en beklaagde worden hier schriftelijk over geïnformeerd. Dit besluit wordt zonder inzage van het dossier met de beheerder gedeeld. De beheerder zal toezien en indien nodig handhaven op het nakomen van het genomen besluit.
  - o Als beklaagde hangende de aangifte wordt geschorst, worden ook zijn/haar verplichtingen (contributie, werkplicht, en anders) naar rato geschorst.
  - o Als de zaak door de politie wordt afgerond, is het resultaat daarvan leidend voor verdere afwikkeling door het Algemeen bestuur.
  - o Als beklaagde vervolgd wordt, bepaalt de uitslag daarvan de uitkomst voor de vereniging.
  - o Als de aangifte niet doorgezet wordt, vervolgt de behandelende partij de klacht volgens de Klachtenbehandeling.

## 7. Afhandeling van de klacht:

De behandelende partij kan het Algemeen bestuur adviseren om een consequentie / sanctie op te leggen. Zie bijlage 1 onderaan dit document.

- Indien er geen consequentie / sanctie door het Algemeen bestuur wordt opgelegd dan deelt de behandelende partij schriftelijk de afhandeling van de klacht mede aan klager en beklagde.
- Indien er wel een consequentie / sanctie opgelegd wordt door het Algemeen bestuur Dan worden klager en beklagde hier schriftelijk over geïnformeerd. Dit besluit wordt zonder inzage van het dossier met de beheerder gedeeld. De beheerder zal toezien en indien nodig handhaven op het nakomen van het genomen besluit.
- Als klager en beklagde niet binnen 4 weken hebben gereageerd dan is de klacht afgehandeld. Het dossier wordt gesloten.
- Indien klager of beklagde niet akkoord gaat met het besluit of de eventuele consequentie / sanctie, dan kan men schriftelijk binnen 4 weken in bezwaar gaan bij het Algemeen bestuur zoals bepaald in artikel 5, lid 7 van de statuten.
  - o Het bezwaar wordt voor een second opinion voorgelegd aan de Vertrouwenscommissie. Is de Vertrouwenscommissie de behandelende partij dan wordt het beroep aan het Algemeen bestuur voorgelegd.
  - o De second opinion partij toetst of het reglement en de werkwijze Klachtenbehandeling juist is gevolgd.
  - o De second opinion partij krijgt hiervoor de beschikking over het gehele klachtendossier.
  - o De second opinion partij formuleert en beargumenteert een advies aan het Algemeen bestuur.
  - o De second opinion partij stuurt dit advies schriftelijk aan het Algemeen bestuur, klager en beklagde.
  - o Het Algemeen bestuur bespreekt het advies van de second opinion partij en stelt een definitief besluit vast. Klager, beklagde en de second opinion partij worden schriftelijk geïnformeerd. Dit besluit wordt zonder inzage van het dossier met de beheerder gedeeld. De beheerder zal toezien en indien nodig zal deze handhaven op het nakomen van het genomen besluit.

Hierna is de klacht afgesloten.

### **Bijlage 1: Richtlijn voor consequentie / sanctie.**

- Beklaagde wordt aangesproken door een beheerder (eerste overtreding van HHR of TR) en informeert het Algemeen bestuur  
of
- Beklaagde wordt schriftelijk berispt door het Algemeen bestuur (lichte gedragsovertreding / herhaaldelijk overtreden van HHR of TR)  
of
- Beklaagde wordt voor ten hoogste 12 maanden geschorst (ernstige gedragsovertreding / aangifte bij politie / veelvuldig overtreden van HHR / TR  
of

- Indien het Algemeen bestuur besluit tot royement volgt het Algemeen bestuur de royementsprocedure.

**Bijlage 2: NFN gedragscode.**

Deze kunt u vinden op <https://nfn.nl/prettig-bloot/> in de tekst op deze pagina vindt u een link naar de gedragscode.