

## **ARBITRAGE-REGLEMENT INFORMATIESTEUNPUNT**

### **ARTIKEL 0 DEFINITIES**

In dit reglement wordt verstaan onder:

#### **Klager**

Iedere klant of (vrijwillige) medewerker die een klacht kenbaar maakt met de bedoeling dat de arbitrage-commissie hierover een uitspraak doet.

#### **Aangeklaagde**

De Stichting, (vrijwillige) werknemer of klant tegen wie de klacht gericht is.

#### **Klacht**

Op schrift gestelde uiting van ongenoegen met betrekking tot de gang van zaken binnen de Stichting (o.a. dienstverlening).

#### **Arbitrage**

- a. Het bestuur is aanspreekpunt voor het minnelijke traject.
- b. In eerste instantie kan men binnen 4 weken na de concrete gebeurtenis, mondeling bezwaar indienen bij de bestuur. Dit gaat het gesprek aan met de klager en de aangeklaagde, w.o. het horen van de klager en de aangeklaagde.
- c. Alleen bij patstelling brengt het bestuur verslag uit aan de arbitrage-commissie.

#### **Commissie**

- a. De arbitrage-commissie bestaat uit tenminste twee leden die door het bestuur worden benoemd.
- b. Desgewenst kan daar op voordracht van de klager een derde persoon aan worden toegevoegd. Deze persoon dient van onbesproken gedrag te zijn en welwillend tegenover de organisatie te staan. Deze wordt door de commissie benoemd.

### **ARTIKEL 1 GEHEIMHOUDING**

De leden van de arbitrage-commissie zijn gehouden vertrouwelijk om te gaan met datgene wat zij horen en zijn verplicht dit geheim te houden, ook als zij geen lid meer zijn van de arbitrage-commissie.

### **ARTIKEL 2 VERJARING**

De klacht dient betrekking te hebben op een gebeurtenis die maximaal een half jaar voor de datum van de melding heeft plaatsgebonden.

### **ARTIKEL 3 BENOEMING ARBITRAGE-COMMISSIE**

De arbitrage-commissie wordt door het bestuur van de Stichting ISP benoemd, dit voor de periode van 3 jaar, waarbij herverkiezing door het bestuur, maximaal 2 maal mogelijk is.

### **ARTIKEL 4 PROCEDURE ARBITRAGE-COMMISSIE**

Klachten dienen door de klager schriftelijk en ondertekend binnen 1 maand na afronding van de minnelijke periode (het genoemde verslag van de middelaar en mogelijk verweerschrift) te worden ingediend bij de arbitrage-commissie.

De klacht bevat tenminste: de naam van de klager, de naam van de aangeklaagde, de datum en een omschrijving van de klacht.

Na ontvangst van de klacht, ontvangt de klager binnen 14 dagen een schriftelijke bevestiging dat de klacht in behandeling is genomen.

De klager wordt dan in de gelegenheid gesteld zijn klacht mondeling toe te lichten.

De aangeklaagde wordt daarna in de gelegenheid gesteld op de klacht en de toelichting te reageren.

Hiervan worden een samenvatting gemaakt.

### **ARTIKEL 5 BESLUIT**

Binnen twee maanden na ontvangst van de klacht formuleert de arbitrage-commissie een eensgezind besluit.

### **ARTIKEL 6 AFRONDING**

Indien een van de partijen het niet eens is het besluit van de arbitrage-commissie, dan kunnen hij/zij een beroep doen op de onafhankelijke klachtencommissie voor het vrijwilligerswerk in Haarlem en omstreken zie:

<https://www.informatiesteunpunt.nl/pdfjes/klachtenreglementonafhklcievwc.pdf>

### **ARTIKEL 7 VERSLAGLEGGING AAN HET BESTUUR**

De commissie brengt eenmaal per jaar, met in achtneming van artikel 1. van dit reglement ook voor het bestuur, geanonimiseerd verslag uit aan het bestuur.

