



Dit document heeft tot doel een duidelijke, zorgvuldige, onafhankelijke en vertrouwelijke procedure te bieden voor de behandeling van klachten binnen Vereniging Lotus Nederland. De regeling draagt bij aan een veilige, integere en professionele verenigingscultuur waarin klachten eerlijk, transparant en zorgvuldig worden behandeld.

1. Reikwijdte

Deze regeling is van toepassing op klachten over het handelen of nalaten van bestuursleden, commissieleden, vrijwilligers, Lotusdocenten, Lotusinstructeurs, Lotusprofessionals, Lotusslachtoffers en overige personen die namens Vereniging Lotus Nederland werkzaamheden verrichten of de vereniging vertegenwoordigen. De regeling is eveneens van toepassing op gedragingen die in strijd zijn met de Statuten, het Huishoudelijk Reglement, de Gedragscode, de Integriteitscode en overige reglementen van de vereniging.

2. Begripsomschrijving

Onder een klacht wordt verstaan: iedere schriftelijke of digitale uiting van ongenoegen over een gedraging, beslissing, handelwijze of nalaten van een persoon of orgaan waarop deze regeling van toepassing is.

3. Uitgangspunten

Iedere klacht wordt behandeld volgens de beginselen van onafhankelijkheid, onpartijdigheid, zorgvuldigheid, hoor en wederhoor, vertrouwelijkheid, objectiviteit en respect. Niemand mag nadeel ondervinden van het te goeder trouw indienen van een klacht of het verlenen van medewerking aan een onderzoek.

4. Indienen van een klacht

Een klacht wordt schriftelijk of digitaal ingediend en bevat ten minste de naam en contactgegevens van de klager, de datum, een duidelijke omschrijving van de klacht, de naam van de betrokkene(n) indien bekend en relevante documenten. Anonieme klachten worden in beginsel niet behandeld, tenzij zwaarwegende omstandigheden anders rechtvaardigen.

5. Ontvankelijkheid

De Klachtencommissie beoordeelt of een klacht ontvankelijk is. Een klacht kan buiten behandeling worden gelaten indien deze onvoldoende is gemotiveerd, kennelijk ongegrond is, reeds eerder is behandeld, buiten de reikwijdte van deze regeling valt of betrekking heeft op feiten ouder dan één jaar, tenzij bijzondere omstandigheden anders rechtvaardigen.

6. Informele oplossing

Indien passend kan voorafgaand aan de formele behandeling worden onderzocht of de klacht in onderling overleg of door bemiddeling kan worden opgelost. De klager is niet verplicht hiermee in te stemmen.

7. Onafhankelijke Klachtencommissie

De Klachtencommissie behandelt iedere klacht onafhankelijk en zonder last of ruggen spraak. Zij kan partijen horen, getuigen en deskundigen raadplegen, aanvullende informatie opvragen en alle noodzakelijke onderzoek handelingen verrichten.



8. Belangenverstrengeling

Een commissielid neemt geen deel aan de behandeling indien sprake is van een direct of indirect belang waardoor de onafhankelijkheid of onpartijdigheid in het geding kan komen.

9. Hoor en wederhoor

Klager en beklaagde krijgen voldoende gelegenheid hun standpunt mondeling of schriftelijk toe te lichten en mogen zich laten bijstaan door een vertrouwenspersoon of adviseur.

10. Advies

Na afronding van het onderzoek brengt de Klachtencommissie een gemotiveerd schriftelijk advies uit aan het bestuur met bevindingen, beoordeling, conclusie en eventuele aanbevelingen.

11. Behandelingstermijnen

De ontvangst van een klacht wordt binnen tien werkdagen bevestigd. De commissie streeft ernaar de klacht binnen acht weken af te handelen. Bij uitstel worden partijen gemotiveerd geïnformeerd.

12. Intrekking

De klager kan een klacht schriftelijk intrekken. De commissie kan besluiten het onderzoek voort te zetten indien het algemeen belang, de veiligheid of de integriteit van de vereniging dit noodzakelijk maken.

13. Schorsing

Indien dezelfde feiten onderwerp zijn van een strafrechtelijk of ander extern onderzoek kan de commissie de behandeling tijdelijk opschorten.

14. Misbruik

Bij kennelijk misbruik of bewust onjuiste informatie kan de klacht buiten behandeling worden gelaten en kan het bestuur passende maatregelen treffen.

15. Besluitvorming

Het bestuur neemt een gemotiveerd besluit met inachtneming van het advies van de Klachtencommissie. Bestuursleden die onderwerp zijn van de klacht nemen niet deel aan de besluitvorming. Indien van het advies wordt afgeweken, wordt dit schriftelijk gemotiveerd.

16. Vertrouwelijkheid en privacy

Alle betrokkenen zijn gehouden tot geheimhouding. Persoonsgegevens worden verwerkt overeenkomstig de AVG, het Privacybeleid, het Protocol Datalekken en het Bewaartermijnenbeleid. De geheimhoudingsplicht blijft ook na beëindiging van de betrokkenheid bestaan.

17. Verbetermaatregelen

De Klachtencommissie kan aanbevelingen doen ter verbetering van beleid, procedures, opleidingen en interne communicatie om herhaling te voorkomen.

18. Evaluatie

Het bestuur evalueert jaarlijks geanonimiseerd de ontvangen klachten ten behoeve van kwaliteitsverbetering en risicobeheersing.



19. Samenhang

Deze regeling wordt gelezen in samenhang met de Statuten, het Huishoudelijk Reglement, de Gedragscode, de Integriteitscode, het Reglement Klachtencommissie, de Regeling Vertrouwenspersoon, het Privacybeleid, het Protocol Datalekken en het Bewaartermijnenbeleid.

20. Onvoorziene gevallen

In alle gevallen waarin deze regeling niet voorziet beslist het bestuur, nadat de Klachtencommissie is gehoord, met inachtneming van de toepasselijke wet- en regelgeving en de verenigingsreglementen.

21. Vaststelling en wijziging

Dit document is vastgesteld door het bestuur van Vereniging Lotus Nederland. Het bestuur evalueert dit document periodiek en past het aan indien wijzigingen in wet- en regelgeving, de organisatie of de gebruikte systemen daartoe aanleiding geven. Het bestuur draagt er zorg voor dat steeds de meest actuele versie van dit document beschikbaar is voor alle personen die namens Vereniging Lotus Nederland persoonsgegevens verwerken.

Ondertekening

Vastgesteld te: **Dokkum**

Datum: **Juli 2026**

Versie: **2026.0.1**

Evaluatie: **jaarlijks of indien wet- en regelgeving wijzigt**

Namens het bestuur van Vereniging Lotus Nederland

Voorzitter: Dhr. J. Spies

Handtekening:

Vice-Voorzitter: Mevr. M.M.V. Dekkers-Mali

Handtekening:

Secretaris: Mevr. L.S. Dekkers

Handtekening:

Penningmeester: Mevr. G.H.W. Baron-Grit

Handtekening:

Documenteigenaar Bestuur Vereniging Lotus Nederland