

# Reglamentu Komishon independiente di keho di Fundashon Cas Bonairiano (FCB)

Vershon 2, stipulá i aprobá pa Hunta di Supervishon riba fecha 2 di mart 2022

## Preámbulo / Konsiderashon

Konsiderando:

- ku Fundashon Cas Bonairiano ke ofresé su klientenan, interesadonan pa kas i hürdónan perspektiva pa biba desente;
- ku e maneho ta e punto di salida di e fundashon i ku Fundashon Cas Bonairiano, den ehekushon di su tareanan, ta aspirá un bon koperashon ku su klientenan i kreando situashonnan “win-win” pa esakinan;
- ku esaki ta rekerí un kalidat haltu na servisio, na e komportashon di empleadonan i e komunikashon ku kliente;
- ku na momentu ku e kliente no ta satisfecho ku e kalidat di servisio, e komportashon di empleadonan i e komunikashon, mester por ofresé e posibilidat pa evaluashon i konseho dor di un tersera independiente.

Ku e konsiderashonnan aki Fundashon Cas Bonairiano ta kere ku nombrando i fasilitando un Komishon independiente di keho, ta:

1. logra ku hürdónan i interesadonan pa kas ta haña e posibilidat pa entregá keho riba asuntunan ku ta toka nan interes direktamente;
2. yena e nesesidat di hürdónan i interesadonan pa kas pa wòrdu tendé riba e nivel kaminda ku desishonnan riba asuntunan ku ta toka nan interes direktamente ta kai;
3. garantisá un atendentu korekto di kehonan di hürdónan i interesadonan pa kas i dor di esaki aportá na un bon relashon entre Fundashon Cas Bonairiano ku su hürdónan i interesadonan pa kas;
4. aportá na un mehorashon kontínuo di funshonamentu di Fundashon Cas Bonairiano dor di duna konseho na e gerensha.

## Tarea di e komishon

1. Atendé ku kehonan entregá dentro di un término stipulá i duna veredikto riba e kehonan den forma di un konseho formal, motivá ku motibunan, na gerensha.
2. E komishon por duna rekomendashon, riba petishon òf nò, na gerensha enkuanto e manera pa ehersé maneho komo konsekuensia di tratamentu di un keho.

## Funshonamentu di e komishon

1. E komishon ta independiente i ta funshoná komo tal.
2. Pa mas tardá dos luna despues ku sera aña kalendario e komishon lo entregá un resúmen di aña na gerensha. Aki den lo mester aparesé por lo ménos e tópikonan nombrá den e registro di kehonan risibí.
3. Gerensha ta manda kopia di e resúmen aki pa Hunta di Supervishon.
4. Gerensha lo perkurá pa e resultadonan anual di e komishon forma parti integral di e kuenta anual di Fundashon Cas Bonairiano.

## Entrega di un keho

1. Si despues di konsulta ku e empleado embolbí i e hefe di e sekshon no yega na un akuerdo, e kehadó por entregá su keho por eskrito na e komishon.
2. Kehonan mester wòrdu entregá por eskrito, preferibel via un formulario di keho yená i dirigí na sekretariado di e komishon.
3. Dentro di un siman e komishon lo manda un konfirmashon di resepsion di e keho pa e kehadó.
4. Dentro di tres siman despues di a risibí e keho, e komishon ta manda un karta den kua ta mensioná si e keho ta kumpli ku tur rekesitonan pa wòrdu tratá. Si e keho ta kumpli ku esakinan, lo mensioná e término den kua e keho lo wòrdu tratá. Si e keho no ta kumpli ku e rekesitonan, lo mensioná e motibu pakiko e keho no por wòrdu tratá.

## Datonan sekreto

1. Kada miembro di e Komishon independiente di keho, e kehadó i empleadonan di Fundashon Cas Bonairiano tin e obligashon di tene datonan konfidenshal di tersera persona sekreto.

## Konseho

1. E komishon ta manda su desishon komo un konseho por eskrito pa gerensha. Gerensha no tin obligashon di sigui e konseho sin mas. Ta trata di un konseho formal, for di kua gerensha por desviá den kasonan eksepsional, semper dunando motibu(nan).
2. E formalidat di e konseho:
  - a. ta trata di un kaso individual ku referensha na e situashon personal di e kehadó. E situashon personal ta ser evaluá basá riba maneho aktual i e manera ku ta ehekutá e maneho;
  - b. si no tin maneho korespondiente, e komishon por tuma den su evaluashon si Fundashon Cas Bonairiano, den e kaso spesifiko aki, lo no mester a yega na un desishon mas rasonabel;
  - c. generalmente mirá ni konsehonan di e komishon i tampoko desishonnan di gerensha enkuanto kasonan individual por hiba na kambio den maneho stipulá, i tampoko duna derecho legal na otronan (hurisprudensia) den otro kasonan individual.
3. Den su konseho e komishon ta duna na un manera motivá:
  - a. si kehadó a ser perhudiká direktamente den su interesnan dor di aktitut òf inaktitut di Fundashon Cas Bonairiano i/òf personanan ku ta hasi trabounan riba enkargo di Fundashon Cas Bonairiano;
  - b. si Fundashon Cas Bonairiano a aktua korekto den e situashon aki òf ku rason no a aktua i si rasonablemente lo a yega na e desishon den diskushon;
  - c. si por papia di sirkunstanshanan partikular a base di kua lo por a hasi un eksepsion riba e maneho stipulá di Fundashon Cas Bonairiano;
  - d. si despues di evaluashon di tur interesnan embolbí, e aktitut òf inaktitut, lo mester ser revisá of nò. Si mester revisá esaki, e komishon lo duna instrukshon al respekto.
4. E komishon lo duna su veredikto di konosé na gerensha dentro di un término di diesseis (16) siman despues di a risibí e keho. Si durante e prosedura, sea e kehadó òf Fundashon Cas Bonairiano dirigí su mes na korte òf otro instansha pa buska rason, e komishon lo no duna veredikto.

## Desishon di gerensha

1. Kehadó i komishon lo risibí por eskrito e desishon di gerensha dentro di un término di kuater (4) siman despues di a risibí e konseho di e komishon, ku otro palabra dentro di e término di diesseis (16) siman despues di a risibí e keho. Den esaki gerensha lo duna di konosé kon i dentro di kuantu tempu e lo ehikutá su desishon.
2. Den kasonan eksepsional gerensha por desviá for di e término di diesseis (16) siman menshoná den insiso 1. Den un kaso asina gerensha lo duna esaki di konosé na e komishon i e kehadó.
3. Si gerensha desviá for di e konseho di e komishon, e lo motivá esaki por eskrito na e komishon i e kehadó.
4. E konseho no ta públiko, ta trata di un kaso individual for di kua tersera no por derivá ningun derecho. Ku esaki tambe ta protehá privasidat di e kehadó, di empleadonan i/òf tersera.

## Keho urgente

1. Si e kehadó ta di opinion ku su keho ta urgente, meresiendo un trato inmediato, e por entregá un petishon motivá pa esaki na e Komishon independiente di keho pa un tratamentu urgente di e keho.  
E Komishon independiente di keho ta disidí dentro di tur rasonabilidat si e keho meresé tratamentu urgente.

Den kaso di un keho urgente, e Komishon independiente di keho ta disidí kiko ta un término hustu dentro di kua lo trata esaki.

## Fasilidatnan na benefisio di e komishon

1. Gerensha ta pone na disposishon di e komishon tur fasilidatnan ku e komishon lo mester pa hasi su trabou. Entre otro un ofisina sufisientemente ekipá den e kompleho di Fundashon Cas Bonairiano.
2. Gerensha ta stipulá e kompensashon pa e miembronan di e komishon. E suma di e kompensashon ta ser stipulá pa un periodo di tres (3) aña i e ta ser pagá pa kwartal.
3. Tin un kompensashon fiho pa kwartal pa e presidente i pa e dos miembronan di e komishon (respektivamente USD 450,00 i USD 300,00). E kompensashon ta pa prepará e reunionnan, partisipá na esakinan i pa ehikutá otro trabounan ku ta kai bou di tareanan di e presidente i otro miembronan.