

KLACHTREGLEMENT

Dit reglement is vastgesteld door het bestuur in zijn vergadering van 7 december 2010.

Artikel 1 Klacht

1. Het klachtreglement heeft ten doel de aanleiding tot een klacht te onderzoeken, klachten te registreren teneinde een beter inzicht te krijgen in de tekortkomingen en dit inzicht aan te wenden ter verbetering, recht te doen aan de klager en het doen van een uitspraak over het (on)gegrond zijn van de klacht.
2. Een lid, orgaan van de vereniging of derde die diensten afneemt van de vereniging kan zich beklagen over het handelen of nalaten van het een functionaris, een medewerker van het verenigingsbureau en/of het bestuur. Ingeval de klacht betrekking heeft op de dienstverlening wordt zij geacht te zijn gericht tegen het verenigingsbureau.
3. De klachtencommissie/functionaris adviseert over de afhandeling van een klacht:
 - a. betreffende een functionaris aan het bestuur
 - b. betreffende medewerkers van het verenigingsbureau aan de directeur
 - c. betreffende het bestuur aan de tuchtcommissie.Ingeval het een klacht als bedoeld in lid @3 sub c betreft beslist de tuchtcommissie bij wijze van bindend advies over de afhandeling van de klacht.
4. Voor zover het verweten handelen of nalaten in strijd met de statuten, reglementen of besluiten van de vereniging betreft is de tuchtcommissie bij uitsluiting bevoegd van de klacht kennis te nemen.
5. Voor zover de klacht de klager aanleiding geeft tot het indienen van een schadeclaim wordt deze klacht direct aan het bestuur gezonden. De klachtencommissie/functionaris adviseert over het gevolgde traject tot afhandeling van de klacht. De afhandeling van de klacht geschiedt door het bestuur en/of zijn verzekeraar.
6. De klachtencommissie/functionaris neemt geen klachten in behandeling waarover reeds het oordeel van een instantie met een wettelijk opgedragen geschillenbeslechtende taak is gevraagd.
7. Indiening van een klacht geschiedt schriftelijk binnen drie maanden na het ontstaan van de klacht middels een klachtenformulier. De klacht bevat een dagtekening, omschrijving van de klacht, naam of omschrijving van de betrokkene en is ondertekend door de klager.

Artikel 2 Behandeling

1. Behandeling van de klacht vindt kosteloos plaats.
2. De klachtencommissie/functionaris bevestigt de ontvangst van het klachtformulier binnen een week nadat het formulier het verenigingsbureau heeft bereikt.
3. Indien de klacht niet in behandeling wordt genomen vanwege het niet voldoen aan de formaliteiten, na een geboden mogelijkheid tot herstel, en/of onvoldoende gewicht van de feiten ontvangt klager binnen vier weken na ontvangst van het formulier een met redenen omkleed bericht over het niet in behandeling nemen van de klacht.
4. De klachtencommissie/functionaris kan op eigen initiatief klachten van meer dan één persoon gezamenlijk behandelen.
5. De klachtencommissie/functionaris stelt degene tegen wie de klacht is gericht binnen veertien dagen in staat te reageren op de klacht. De betrokkene is verplicht zijn medewerking te verlenen aan het onderzoek naar de klacht.
6. Uiterlijk veertig dagen na ontvangst van het klachtformulier adviseert de klachtencommissie/functionaris de in artikel @1 lid 3 genoemde klachtbehandelaar over afhandeling van de klacht.

7. De klachtbehandelaar motiveert binnen veertien dagen na ontvangst van het advies van de klachtencommissie/functionaris of hij het advies overneemt.
8. De klachtencommissie/functionaris rapporteert jaarlijks aan het bestuur over het aantal behandelde klachten en de waargenomen ontwikkelingen.

Artikel 3 samenstelling

1. De klachtencommissie bestaat uit ten minste twee leden die benoemd worden door het bestuur.
of
De klachtenfunctionaris is bij voorkeur een voormalig bestuurslid.
2. Het bepaalde in artikel 10 lid 2, 3 en 4, 12 lid 2 en 55 lid 1 en 2 van de statuten is van overeenkomstige toepassing.

Artikel 4 varia

1. De directeur voorziet de klachtencommissie/functionaris van een secretariaat dat de administratieve verwerking van klachten verwerkt.
2. Dit reglement wordt vastgesteld en gewijzigd door het bestuur op voordracht van de klachtencommissie/functionaris.
3. De klachtenfunctionaris/commissieleden zal/zullen alle informatie en documentatie die hij/zij in het kader van de uitoefening van zijn/hun functie verkrijgt/en vertrouwelijk behandelen en niet /buiten de kring van de commissie/ openbaar maken. Deze bepaling geldt ook na het defungeren/aftreden van een commissielid.