

Klachtenprocedure

Inhoud

Artikel 1	3
Klachten	3
Artikel 2	3
Indienen van een klacht	3
Artikel 3	3
Behandeling van de klacht	3
Artikel 4	4
Interne afhandeling van gegronde klachten	4
Artikel 5	4
Niet-ontvankelijkheid van klachten	4
Artikel 6	4
Integriteitsregels	4
Artikel 7	4
Schadevergoeding	4

Artikel 1

Klachten

Een klacht is het uiting geven aan ontevredenheid, misnoegen of ervaren onrecht over:

- 1.1 Besluiten, reglementen en de toepassing daarvan.
- 1.2 Het naar het oordeel van de klager onjuist en/of incorrect gedrag van personen, die namens VGN hebben gehandeld.

Artikel 2

Indienen van een klacht

- 2.1 Alleen leden van de VGN kunnen een klacht indienen.
- 2.2 Een lid, dat in staat wordt geacht tot een redelijke behartiging van zijn eigen belangen, wordt niet zonder instemming vertegenwoordigd door een derde. Deze instemming moet blijken uit een schriftelijke ondertekende verklaring.
- 2.3 Een klacht wordt schriftelijk ingediend bij de Dagelijks Bestuur (DB) van de VGN.
- 2.4 De omschrijving van de klacht dient feitelijk te zijn.

Artikel 3

Behandeling van de klacht

- 3.1 De voorzitter van de VGN is formeel verantwoordelijk voor de afhandeling van klachten.
- 3.2 Een klacht wordt vertrouwelijk behandeld. Waar mogelijk wordt hoor en wederhoor toegepast.
- 3.3 Het Dagelijks Bestuur (DB) registreert de (vervolg)stappen die tijdens de procedure worden gezet.
- 3.4 Het Dagelijks Bestuur beoordeelt- indien nodig in overleg met het algemeen bestuur of de klacht al dan niet ontvankelijk is.
- 3.5 Is de klacht ontvankelijk, dan stuurt de secretaris binnen twee (2) werkdagen een schriftelijke bevestiging aan de klager, dat de klacht in behandeling is genomen.
- 3.6 Is de klacht niet ontvankelijk, dan stuurt de secretaris binnen tien (10) werkdagen een antwoordbrief aan de klager waarin wordt aangegeven waarom de klacht niet ontvankelijk is.
- 3.7 Een ontvankelijke klacht wordt in behandeling gegeven aan de voorzitter van de betrokken commissie. Deze formuleert een antwoord.
- 3.8 De secretaris draagt er zorg voor dat de klager binnen tien (10) werkdagen een antwoord ontvangt.
- 3.9 In het klachtenregister worden de datum en afhandeling en een kopie van de inhoudelijke reactie opgenomen.
- 3.10 Een klacht wordt tot 4 jaar na afhandeling bewaard.

Artikel 4

Interne afhandeling van gegronde klachten

- 4.1 De secretaris stelt de inhoudelijke reactie aan het Dagelijks Bestuur (DB) ter hand.
- 4.2 Het Dagelijks Bestuur (DB) doet wat in haar vermogen ligt om herhaling van de klacht te voorkomen.
- 4.3 Het Algemeen Bestuur (AB) ontvangt periodiek een rapportage van de ontvangen klachten en een overzicht van de wijze waarop afhandeling ervan heeft plaatsgevonden.

Artikel 5

Niet-ontvankelijkheid van klachten

Een klacht is niet ontvankelijk als een (1) of meer onderstaande redenen van toepassing zijn:

- 5.1 De klacht heeft betrekking op een persoon of gebeurtenis waarover het Algemeen Bestuur (AB) niet bevoegd is te oordelen.
- 5.2 De klacht is ingediend door een daartoe niet bevoegd persoon.
- 5.3 De klacht is al eerder beoordeeld. Er zijn geen nieuwe feiten en/of omstandigheden aangedragen, die een hernieuwde behandeling van de klacht rechtvaardigen.
- 5.4 De klacht is onduidelijk, onbegrijpelijk, innerlijk tegenstrijdig of verwoord op een wijze, die in strijd is met de gebruikelijke normen en waarden.
- 5.5 De klacht handelt over een voorval dat, of een gebeurtenis die langer dan zestig (60) kalenderdagen geleden heeft plaatsgevonden.
- 5.6 De klacht handelt over een Algemeen Ledenvergadering (ALV) beoordeling.

Artikel 6

Integriteitsregels

- 6.1 Indien een klacht betrekking heeft op een lid van het bestuur wordt de klacht ter afhandeling overgedragen aan de voorzitter van het bestuur.
- 6.2 Indien een klacht betrekking heeft op de voorzitter van het bestuur wordt de klacht ter afhandeling overgedragen aan het Algemeen Bestuur (AB).

Artikel 7

Schadevergoeding

- 7.1 Door het gegrond verklaren van een klacht ontstaat geen recht op schadevergoeding aan de klager, diens vertegenwoordiger of welke derde dan ook.
- 7.2 Door het gegrond verklaren van een klacht zullen ter zake ten onrechte door het lid betaalde bedragen worden gerestitueerd.