

Klachtenprocedure Nederlandse Coeliakie Vereniging

1. De Nederlandse Coeliakie Vereniging (NCV) doet haar uiterste best om haar leden zo goed mogelijk van dienst te zijn. Toch is het mogelijk dat er zaken niet goed gaan. In deze klachtenprocedure is vastgelegd hoe u een klacht kunt indienen bij de NCV, hoe en door wie deze klacht wordt behandeld.
2. Uitgezonderd van de klachtenprocedure zijn klachten tegen diëtisten die zijn aangesloten bij het diëtistennetwerk NCV (zij handelen conform de Wet Wkkgz eventuele klachten af en zijn aangesloten bij een onafhankelijk geschilleninstantie) of klachten over formele besluiten van het NCV bestuur of de ledenvergadering van de NCV, zoals bijvoorbeeld een contributieverhoging.
3. De klachtenregeling staat alleen open voor leden van de NCV.
4. Een klacht kan worden geuit via email of per brief. Hierin wordt beschreven wat de feitelijke toedracht en de grond van de klacht is.
 - e-mail: directeur@glutenvrij.nl
 - schriftelijk: Nederlandse Coeliakie Vereniging – Postbus 5135 – 1410 AC NaardenAnonieme klachten worden niet in behandeling genomen.
5. Bij ontvangst van de klacht wordt de datum van binnenkomst van de klacht, de adresgegevens van de klager en een samenvatting van de klacht geregistreerd. Alle geregistreerde klachten worden door de NCV gebruikt om de kwaliteit van de dienstverlening waar mogelijk te verbeteren. Vervolgens wordt de ontvangst van de klacht aan de klager bevestigd en zo nodig wordt klager benaderd om de klacht helder te krijgen.
6. Een klacht zal altijd vertrouwelijk worden behandeld.
7. Algemene klachten, de organisatie betreffende, worden behandeld door de directeur van de NCV waarbij er naar wordt gestreefd dit binnen drie werkweken te doen. Als behandeling van de klacht meer tijd vergt stelt de NCV klager daarvan op de hoogte onder vermelding van de termijn waarbinnen de klacht zal worden afgehandeld.
8. Klachten die betrekking hebben op (vrijwillige) medewerkers van de organisatie worden in eerste instantie voorgelegd aan betrokkene. In de meeste gevallen is 'een goed gesprek' met betrokkene vaak al voldoende om de kou uit de lucht te halen. Als echter binnen drie werkweken de klacht niet afdoende onderling is opgelost wordt de klacht vervolgens voorgelegd aan de directeur die de klacht binnen drie werkweken zal behandelen. Mocht de directeur meer tijd nodig hebben voor behandeling van de klacht dan wordt klager daarvan op de hoogte gesteld onder vermelding van de termijn waarbinnen dat zal zijn gebeurd.
9. Klachten gericht aan de directeur worden in eerste instantie opgevolgd door een gesprek tussen klager en directeur. Indien dit binnen drie werkweken niet tot een bevredigende oplossing heeft geleid, dan richt de klager zijn klacht aan het bestuur. Het bestuur behandelt de klacht binnen drie werkweken. Mocht het bestuur meer tijd nodig hebben voor behandeling van de klacht dan wordt klager daarvan op de hoogte gesteld onder vermelding van de termijn waarbinnen dat zal zijn gebeurd.

10. Mocht de behandeling van de klacht volgens de hiervoor beschreven procedures bij 7 en 8 niet leiden tot een voor de klager bevredigende uitkomst, dan kan de klacht worden voorgelegd aan een onafhankelijke klachtencommissie. De NCV is aangesloten bij de PGO klachtenregeling en werkt volgens de PGO modelklachtenregeling. De klager kan, na eerst de hiervoor beschreven interne klachtprocedure bij de NCV te hebben doorlopen, bij de externe klachtencommissie volgens het Reglement klachtencommissie PGO support, zoals dat is opgenomen in de bijlage, een klacht indienen.

11. Klachten tegen het bestuur of een bestuurslid zelf dienen te worden gericht aan de voorzitter van de Nederlandse Coeliakie Vereniging. In meeste gevallen zal 'een goed gesprek' met betrokkene vaak al voldoende om de kou uit de lucht te halen. Als echter binnen drie werkweken de klacht niet afdoende onderling is opgelost wordt de klacht voorgelegd aan de externe klachtencommissie. Klachten gericht op de toegekende verantwoordelijkheid van het bestuur zoals beschreven in Artikel 12 (lid 1) worden niet in behandeling genomen

Vastgesteld door het bestuur van de NCV op 26 maart 2018

Reglement klachtencommissie PGOsupport

ten behoeve van landelijke patiënten en gehandicapten organisaties
(ingesteld 2011, gewijzigd per oktober 2013)

Artikel 1. Definities

In dit reglement wordt verstaan onder:

- a. NCV: de Nederlandse Coeliakie Vereniging, gevestigd te Naarden.
- b. Ambtelijk secretaris: de medewerker van PGOsupport die door de directeur/bestuurder PGOsupport is aangewezen als ambtelijk secretaris
- c. Klager: het lid van de NCV dat een klacht kenbaar maakt met de bedoeling een oordeel over de gegrondheid daarvan te doen uitspreken.
- d. Klacht: een op schrift gestelde uiting van ongenoegen met betrekking tot het handelen van een bestuurslid dan wel een ander die namens de organisatie een activiteit uitvoert in de breedste zin van het woord.
- e. Betrokkene: het bestuurslid dan wel de persoon die namens de NCV een activiteit uitvoert naar aanleiding waarvan de klacht is geformuleerd
- f. Reglement: het reglement van de klachtencommissie PGO

Artikel 2. Instelling klachtencommissie

De klachtencommissie is ingesteld door het bestuur van de NCV.

Artikel 3. Geheimhouding

De leden van de Klachtencommissie en de ambtelijk secretaris daarvan zijn gehouden vertrouwelijkheid te bewaren met betrekking tot hetgeen hen in die hoedanigheid bekend wordt. Deze verplichting duurt voort na beëindiging van hun functioneren als lid.

Artikel 4. Samenstelling Klachtencommissie

- a. De klachtencommissie bestaat uit (tenminste) drie leden.
- b. De Klachtencommissie wordt bijgestaan door een ambtelijk secretaris.
- c. Eén lid is lid van het bestuur van de NCV.
- d. De voorzitter en het derde lid zijn geen lid is van de NCV.

- e. De voorzitter is bij voorkeur een jurist.

Artikel 5. Benoeming leden Klachtencommissie

- a. De directeur/bestuurder van PGOsupport stelt vast welke personen in een kalenderjaar als voorzitter en als derde lid kunnen optreden.
- b. Op grond van volgorde en van beschikbaarheid worden beide leden door de ambtelijk secretaris aan het bestuur van de NCV voorgedragen. Het bestuur van de NCV benoemt de Klachtencommissie.

Artikel 6. De ambtelijk secretaris

- a. De ambtelijk secretaris geeft administratieve ondersteuning aan de Klachtencommissie. Zo draagt de ambtelijk secretaris zorg voor tijdige aankondiging van de vergaderingen, tijdige verspreiding van de documenten onder de leden, de klager en betrokkene, evenals de archivering.
- b. De ambtelijk secretaris houdt administratie van de klachten die worden toegezonden aan de Klachtencommissie en behandelt klachten in overeenstemming met de bepalingen van dit Reglement en de nadere aanwijzingen van de Klachtencommissie.
- c. De ambtelijk secretaris houdt administratie van de termijnen waarvoor de leden van de Klachtencommissie zijn benoemd.
- d. De ambtelijk secretaris structureert zijn werkzaamheden zoveel mogelijk volgens schriftelijk vastgelegde standaardprocedures.

Artikel 7. De klager

- a. Als klager kan optreden een lid van de NCV dan wel zijn wettelijke vertegenwoordiger.
- b. Een lid dat in staat kan worden geacht tot een redelijke waardering van zijn belangen ter zake, wordt niet zonder zijn toestemming vertegenwoordigd.
- c. De klager kan zich desgewenst laten bijstaan door een advocaat of adviseur. De kosten van deze bijstand zijn voor rekening van degene die de bijstand heeft aangevraagd.
- d. De klager behoudt in alle gevallen de mogelijkheid zich tevens te wenden tot een andere daartoe geëigende instantie zoals de burgerlijke rechter, de administratieve rechter of de strafrechter.

Artikel 8. Voorbereiding op de behandeling door de Klachtencommissie

- a. De ambtelijk secretaris bevestigt binnen 2 weken na ontvangst van het bericht van de klager en de NCV dat er geen onderlinge afhandeling mogelijk is, aan de klager en de NCV dat de klacht is ontvangen.
De ambtelijk secretaris informeert de klager over de verdere procedure.
- b. Indien de klacht direct (of indirect) betrekking heeft op een lid van de Klachtencommissie neemt dit lid niet deel aan de behandeling van de klacht.
- c. Als de klacht door een externe instantie, zoals bedoeld in artikel 7 sub d, in behandeling wordt/is genomen bepaalt de voorzitter in overleg met de klager, of en voor welk onderdeel de klacht daarnaast, geheel of op onderdelen, verder door de Klachtencommissie wordt behandeld.
- d. De ambtelijk secretaris zendt de klacht aan de betrokkene(n) met het verzoek binnen vier weken schriftelijk een reactie te (doen) geven.
- e. De Klachtencommissie bepaalt een datum voor de mondelinge behandeling, waarbij de klager en de betrokkene worden gehoord. Als betrokkene schriftelijk op de klacht heeft gereageerd ontvangt klager daarvan een afschrift, tijdig vóór de mondelinge behandeling.
- f. Klager en betrokkene worden in de gelegenheid gesteld vóór de mondelinge behandeling kennis te nemen van de stukken die het dossier van de Klachtencommissie vormen.

Artikel 9. Behandeling door de Klachtencommissie

- a. De voorzitter van de Klachtencommissie opent de vergadering alleen indien de beide overige leden aanwezig zijn.
- b. Onder de voorzitter en de leden wordt mede verstaan de plaatsvervangende leden.
- c. De voorzitter heeft de leiding over de zitting en bepaalt de orde.
- d. De mondelinge behandeling ten overstaan van de Klachtencommissie heeft een besloten karakter.
- e. De voorzitter sluit de mondelinge behandeling onder opgave van de termijn waarop de Klachtencommissie verwacht tot een oordeel over de klachten te komen. De Klachtencommissie streeft naar een beslissing binnen drie maanden nadat de ambtelijk secretaris de ontvangst van de klacht aan klager heeft bevestigd. Indien tijdens behandeling van de klacht blijkt dat de termijn van drie maanden ontoereikend is worden klager en betrokkene daarover geïnformeerd onder opgave van redenen en met vermelding van de termijn waarop naar verwachting de beslissing op de klacht zal worden gegeven.

Artikel 10. Deskundigen

- a. De Klachtencommissie kan het advies inroepen van deskundigen.

- b. De Klachtencommissie kan een deskundige uitnodigen de mondelinge behandeling van de klacht geheel of gedeeltelijk bij te wonen om op verzoek van de voorzitter van zijn deskundigheid blijk te geven. Een verzoek hiertoe kan worden gedaan door de klager en/of door betrokkene.
- c. Een verzoek als bedoeld in het vorige lid staat ter beoordeling van de Klachtencommissie. Indien de Klachtencommissie een als deskundige aangemerkte persoon niet toelaat tot de mondelinge behandeling wordt het daartoe strekkende besluit ter kennis gebracht van degene die het verzoek heeft gedaan. Het besluit wordt schriftelijk vastgelegd en vermeldt de gronden waarop het berust. Een afschrift van het besluit wordt toegevoegd aan het dossier.

Artikel 11. Beoordeling

- a. De Klachtencommissie verklaart de klacht, zo mogelijk zonder mondelinge behandeling, niet-ontvankelijk, althans ongegrond, indien:
 - de klacht betrekking heeft op een persoon of gebeurtenis waarover zij niet bevoegd is te oordelen;
 - de klacht is ingediend door een daartoe niet bevoegde;
 - de klacht al eerder door de Klachtencommissie is beoordeeld en er geen nieuwe feiten of omstandigheden zijn aangedragen die een nieuwe behandeling van de klacht rechtvaardigen;
 - de klacht onbegrijpelijk, althans innerlijk tegenstrijdig of kennelijk ongegrond is;
 - het gebeuren waarover geklaagd wordt, meer dan drie jaar geleden heeft plaatsgevonden.
- b. De Klachtencommissie spreekt zich uit over het al dan niet gegrond zijn van de aan haar voorgelegde klachten. De Klachtencommissie doet geen uitspraak over de aansprakelijkheid. Het oordeel van de Klachtencommissie kan vergezeld gaan van aanbevelingen aan het bestuur.
- c. Het oordeel van de Klachtencommissie wordt op schrift gesteld onder vermelding van de gronden waarop het rust. Het oordeel van de Klachtencommissie wordt door of namens de voorzitter ondertekend.
- d. Het oordeel van de Klachtencommissie wordt toegezonden aan de klager, aan betrokkene en aan het bestuur van de NCV.

Artikel 12. Slotbepalingen

- a. Het bestuur van de NCV ziet toe op de naleving van het reglement.
- b. Het bestuur van de NCV beslist in gevallen waarin het reglement niet voorziet.