

## Klachtenregeling

---

### Doel

De klachtenregeling heeft twee doelstellingen:

- Rechtdoen aan de individuele klager;
- Het bevorderen van de kwaliteit van de dienstverlening door NSGK.

### Definities

In deze regeling wordt verstaan onder:

#### Klacht:

- Iedere uiting van onvrede over het beleid van NSGK of de uitvoering daarvan. Klachten kunnen betrekking hebben op zowel marketing en fondswerving als op de dienstverlening door NSGK, zoals de verstrekking van financiële bijdragen en voorlichting.
- Onder een klacht wordt niet verstaan een bezwaar tegen of een verzoek tot heroverweging van een afwijzing van toekenning van projectbijdrage. In dat geval zijn de processen “Ontvangen en registreren bezwaar na afwijzing” en “Afhandelen bezwaar na afwijzing toekenning” van toepassing.

Klager: Een ieder met wie vanuit NSGK direct of indirect contact is gelegd, alsmede gebruikers van dienstverlening of diens vertegenwoordigers.

Aangeklaagde: NSGK als rechtspersoon, of personen, als vrijwilliger of in dienstverband werkzaam voor NSGK op wie de klacht rechtstreeks betrekking heeft.

Klachtopvang: Het luisteren naar de klacht, geven van informatie en advies, registreren van de klacht en eventueel bieden van ondersteuning bij de afhandeling van de klacht.

Klachtbehandeling: het onderzoek naar de oorzaak van de klacht, zonedig resulterend in het nemen van maatregelen naar aanleiding van de klacht.

Klachtencommissie: bestaande uit de directeur en de afdeling Fondsenwerving & Communicatie.

### Indienen klacht

Een klager wendt zich bij voorkeur tot de direct betrokken medewerker en/of afdeling om de klacht kenbaar te maken. De klacht wordt geregistreerd.

### Behandeling

De medewerker op wie de klacht betrekking heeft behandelt de klacht zorgvuldig en tracht een passende oplossing te vinden. Indien gewenst schakelt de medewerker (of de klager bij uitdrukkelijk verzoek) de hulp in van de (desbetreffende) afdeling bij het vinden van een bevredigende oplossing voor de klacht.

### Formele klacht

Als de wijze van behandeling voor de klager onvoldoende bevredigend is, kan de klager een formele klacht indienen bij de klachtencommissie.

Een formele klacht dient schriftelijk ingediend te worden en wordt geregistreerd.

De klachtencommissie draagt er zorg voor dat de klager binnen twee weken na het indienen van de klacht wordt geïnformeerd over de te volgen procedure.

## Klachtenregeling

---

### Behandeling formele klacht door klachtencommissie

De klachtencommissie zal de klacht beoordelen en tot een uitspraak komen over de ingediende klacht. Structurele tekortkomingen in de dienstverlening door de NSGK worden gesignaleerd en opgelost. Zonodig worden maatregelen besproken en geïmplementeerd naar aanleiding van de klacht.

De klachtencommissie kan bij de uitvoering van haar taken gebruik maken van de volgende mogelijkheden:

- het oproepen en horen van personen die direct betrokken zijn bij de klacht;
- het inwinnen van nadere informatie bij de klager en het, na toestemming van de klager, inzien van stukken die op de klacht betrekking hebben;
- het zelfstandig doen van een poging om de relatie met de klager te herstellen;
- het inschakelen van bestuursleden van NSGK, dan wel andere externe deskundigen

Van de verklaringen van betrokkenen, de klager en eventuele anderen wordt een kort verslag opgemaakt. De uitspraak van de klachtencommissie en de voorgenomen maatregelen worden schriftelijk vastgelegd en vormt met deze verklaringen een geheel.

De klachtencommissie doet binnen een redelijke termijn, maar uiterlijk binnen acht weken na ontvangst van de klacht, aan de aanklager en aangeklaagde schriftelijk mededeling over haar bevindingen naar aanleiding van de klacht. Indien de klacht naar het oordeel van de commissie niet binnen de gestelde termijn kan worden behandeld, doet de commissie daarvan mededeling aan de klager en stelt daarbij opnieuw een redelijke termijn vast van vier weken.

Een klacht wordt niet verder in behandeling genomen als deze door de klager wordt ingetrokken, dan wel indien na bemiddeling en/of overleg met de klager blijkt dat deze geen behoefte heeft aan verdere behandeling.

De klager behoudt in alle gevallen de mogelijkheid zich met zijn klacht te wenden tot andere externe instanties zoals de rechtbank, consumenten- of belangenorganisaties. In overleg wordt dan bepaald of en voor welke onderdelen de klacht daarnaast nog wordt behandeld door de klachtencommissie. Het niet verder behandelen van een klacht wordt, onder vermelding van redenen, schriftelijk gemeld aan de klager en de aangeklaagde.

Nieuwste versie : 4.0  
Datum in werking per : 01/01/2015  
Vorige versie : 3.0.1  
Datum in werking per : 01/11/2008  
Vastgesteld door : Directeur

Publicatieversie : 15/02/2018 (publicatie via <https://www.nsgk.nl/faq>)