



## Klachtenregeling, september 2023

### Inleiding

De Nederlandse Rett Syndroom Vereniging hierna te noemen "NRSV" doet haar uiterste best om haar taken zo goed mogelijk, op een transparante en integere manier te vervullen.

Toch is het mogelijk dat er zaken fout gaan of niet zoals afgesproken verlopen. Dat kan een aanleiding zijn om een klacht in te dienen. NRSV neemt elke klacht serieus. Zij wil daarmee recht doen aan haar leden, haar medewerkers, haar vrijwilligers en alle anderen die direct en / of indirect betrokken zijn of waren bij NRSV. Met een laagdrempelige klachtenregeling willen we bereiken dat klachten op tijd en voldoende aandacht krijgen.

Ook wil NRSV van elke klacht leren hoe zij haar taken nog beter kan vervullen. Uitgangspunt bij deze klachtenregeling is dat lichte uitingen van onvrede in eerste instantie opgelost worden in de situatie waar ze ontstaan zijn. In een gesprek kan veel opgelost worden. In deze klachtenprocedure is vastgelegd hoe een klacht bij NRSV wordt ingediend en hoe deze klacht wordt afgehandeld.

De Klachtenregeling van NRSV wordt aangehaald als de NRSV-Klachtenregeling.

### 1. Begrippen

<u>Klacht:</u>	een op schrift gestelde uiting van ongenoegen.
<u>Klager:</u>	de natuurlijke persoon of rechtspersoon die een klacht kenbaar maakt met de bedoeling een oordeel over de gegrondheid daarvan te doen uitspreken.
<u>Betrokkene:</u>	de persoon op wie de klacht betrekking heeft. De beklagde.
<u>Voorzitter:</u>	de voorzitter van de NRSV.
<u>Bestuur:</u>	het bestuur van de NRSV.

<u>Klachtenfunctionaris:</u>	de door het bestuur van NRSV benoemde persoon belast met de ordentelijke behandeling van de onder de NRSV-Klachtenregeling ingediende klacht.
<u>Interne Klachtencommissie:</u>	de door het bestuur van NRSV ingestelde commissie belast met het onderzoek naar de gegrondheid van klachten betreffende NRSV bij de uitoefening van haar statutaire taken.
<u>Externe Klachtencommissie:</u>	de externe commissie die op verzoek van het bestuur van NRSV onafhankelijk onderzoek doet naar de gegrondheid van klachten betreffende NRSV bij de uitoefening van haar statutaire taken.
<u>NRSV Klokkenluidersregeling:</u>	de door het bestuur van NRSV ingestelde regeling om misstanden binnen de organisatie van NRSV te melden. Deze is in ontwikkeling en per datum vaststelling van de NRSV-Klachtenregeling nog niet beschikbaar.

## **2. Wie kan er een klacht indienen?**

2.1 De NRSV-Klachtenregeling staat open voor de (gewezen) leden van de vereniging, haar (gewezen) medewerkers, haar (gewezen) vrijwilligers en alle anderen die direct en / of indirect betrokken zijn of waren bij de NRSV. Met het introduceren van een brede kring van klachtgerechtigden wordt niemand die direct of indirect betrokken is bij het handelen van onze vereniging het klachtrecht ontnomen. Als de klager/beklaagde daartoe niet zelf in staat is, kan namens hem/haar, zijn wettelijk vertegenwoordiger optreden.

2.2 De NRSV-Klachtenregeling staat open voor zowel natuurlijke- als rechtspersonen.

## **3. Hoe wordt de klacht gemeld?**

3.1 Een klacht kan via de onderstaande adressen schriftelijk of per email worden geuit:

### **NRSV**

**J.W. Frisostraat 7**

**3583 JR Utrecht**

of

[marielle.van.den.berg@rett.nl](mailto:marielle.van.den.berg@rett.nl)

3.2 De klacht die anoniem, telefonisch en / of via social media wordt ingediend kan onder de NRSV-Klachtenregeling niet worden behandeld. Zij wordt behandeld via de NRSV-Klokkenluidersregeling.

3.3 De klacht die gebaseerd is op omstandigheden en / of gebeurtenissen die meer dan twee jaar voor de datum waarop de klacht schriftelijk bij NRSV gemeld is zouden hebben plaats gevonden is – met uitzondering van het gestelde in 3.4 - niet ontvankelijk.

3.4 De klacht die betrekking heeft op mogelijk grensoverschrijdend gedrag en / of op mogelijk strafbare feiten zoals seksueel misbruik, intimidatie, psychisch en/of fysiek geweld, discriminatie, of radicalisering die meer dan vijf (5) jaar voor de datum waarop de klacht schriftelijk bij NRSV gemeld is hebben plaats gevonden, is niet ontvankelijk.

## **4. Registratie van de klacht**

4.2 Elke klacht wordt geregistreerd. De klager ontvangt binnen twee weken na de indiening van de klacht de bevestiging dat de klacht door NRSV is ontvangen.

4.3 Van elke klacht wordt een dossier gevoerd.

4.4 Het gevoerde dossier wordt vijf jaar na de afsluiting van de klacht vernietigd.

## **5. Voorzitter NRSV**

5.1. De voorzitter van de NRSV draagt zorg voor goede afhandeling van klachten. Hij/zij coördineert, informeert, bemiddelt, adviseert en verwijst.

5.2 De klacht die betrekking heeft op de klachtenfunctionaris zelf en / of op de voorzitter of op een (gewezen) lid van het bestuur van NRSV, wordt – ongeacht of de klachten / of de klager ontvankelijk is - onverwijld door de klachtenfunctionaris ter behandeling voorgelegd aan de Interne Klachtencommissie.

5.3 De klacht die betrekking heeft op mogelijk strafbare feiten en / of op grensoverschrijdend gedrag wordt – ongeacht of de klacht en / of de klager ontvankelijk is - onverwijld en na overleg met de voorzitter van de Interne Klachtencommissie, ter behandeling voorgelegd aan de Externe Klachtencommissie.

5.4 Op grond van de aard/complexiteit of de ernst van de klacht kan de voorzitter besluiten de klacht voor te leggen aan de klachtenfunctionaris.

## **6. Behandeling van de klacht door de voorzitter**

6.1 De voorzitter zal proberen de klacht samen met de klager en de betrokkene, in goed overleg op te lossen. Dit moet binnen een termijn van vier weken na binnenkomst van de klacht gebeuren.

6.2 In het geval dat het gesprek met de voorzitter niet geleid heeft tot een door de klager en de betrokkene geaccepteerde oplossing, wordt de klacht in overleg met de klager, voorgelegd aan de klachtenfunctionaris.

6.3. De voorzitter sluit de behandeling van de klacht (voorlopig) af door het resultaat van het gesprek binnen twee weken schriftelijk mee te delen aan de klager en de betrokkene.

## **7. De klachtenfunctionaris**

7.1 Het bestuur van de NRSV benoemt de klachtenfunctionaris. De klachtenfunctionaris draagt zorg voor goede afhandeling van klachten. Hij/zij coördineert, informeert, bemiddelt, adviseert en verwijst.

7.2 Op grond van de aard/complexiteit of de ernst van de klacht kan de klachtenfunctionaris besluiten de klacht direct ter kennis van de voorzitter van de Interne Klachtencommissie te brengen

7.3 Jaarlijks (voorafgaand aan de algemene ledenvergadering van de NRSV) rapporteert de klachtenfunctionaris aan het bestuur – geanonimiseerd - over de aard, aantallen en afwikkeling van de in het voorgaande jaar ontvangen klachten en geeft adviezen ter verbetering.

## **8. Behandeling van de klacht door de klachtenfunctionaris**

8.1 Binnen twee weken nadat de voorzitter de klager en de betrokkene schriftelijk heeft geïnformeerd over het feit dat de behandeling van de klacht door de voorzitter niet heeft geleid tot een door de klager en de betrokkene geaccepteerde oplossing, brengt de voorzitter de klacht ter kennis van de klachtenfunctionaris met toestemming van de klager.

8.2 De klachtenfunctionaris zal proberen de klacht samen met de klager en de betrokkene, in goed overleg op te lossen. Dit moet binnen een termijn van vier weken na binnenkomst van de klacht gebeuren.

8.3 In het geval dat het gesprek met de klachtenfunctionaris niet geleid heeft tot een door de klager en de betrokkene geaccepteerde oplossing, wordt de klacht in overleg met de klager, voorgelegd aan de Interne Klachtencommissie.

8.4 De klachtenfunctionaris sluit de behandeling van de klacht (voorlopig) af door het resultaat van het gesprek binnen twee weken schriftelijk mee te delen aan de klager en de betrokkene.

## **9. De Interne Klachtencommissie.**

9.1 Het bestuur benoemt de leden en de plaatsvervangende leden van de Interne Klachtencommissie.

9.2 De Interne Klachtencommissie is een permanente commissie.

9.3 De Interne Klachtencommissie bestaat uit ten minste drie leden zijnde 1 lid van van het bestuur, niet zijnde de voorzitter, een extern persoon bekend met de vereniging en de klachtenfunctionaris (deze laatste kan een lid van het NRSV bestuur zijn). Het voorgaande geldt ook voor de plaatsvervangende leden.

9.4 Het lid van het bestuur dat zitting heeft in de Interne Klachtencommissie fungeert als voorzitter van de Interne Klachtencommissie.

9.5 Als de klacht betrekking heeft op het bestuurslid of de klachtenfunctionaris gaat de klacht gelijk door naar de externe klachtencommissie. Zie 5.2. Indien de klacht direct (of indirect) betrekking heeft op het externe lid van de Klachtencommissie neemt dit lid niet deel aan de behandeling van de klacht.

9.6 De klachtenfunctionaris en de leden van de Interne Klachtencommissie zijn gehouden vertrouwelijkheid te bewaren met betrekking tot hetgeen hen in die hoedanigheid bekend wordt.

9.7. Deze verplichting duurt voort na beëindiging van hun functioneren als klachtenfunctionaris en / of lid van de Interne Klachtencommissie.

## **10. Behandeling van de klacht door de Interne Klachtencommissie**

10.1 Binnen twee weken nadat de klachtenfunctionaris de klager en de betrokkene schriftelijk heeft geïnformeerd over het feit dat de behandeling van de klacht door de klachtenfunctionaris niet heeft geleid tot een door de klager en de betrokkene geaccepteerde oplossing, brengt de klachtenfunctionaris de klacht ter kennis van de voorzitter van de Interne Klachtencommissie met toestemming van de klager.

10.2 De voorzitter van de Interne Klachtencommissie bepaalt een datum voor de mondelinge behandeling door de Interne Klachtencommissie, waarbij de klager en de betrokkene worden gehoord.

10.3 Als betrokkene schriftelijk op de klacht heeft gereageerd ontvangt klager daarvan een afschrift, tijdig vóór de mondelinge behandeling.

10.4 Klager en betrokkene worden in de gelegenheid gesteld vóór de mondelinge behandeling kennis te nemen van de stukken die het dossier van de Interne Klachtencommissie vormen.

10.5 Aan dit inzage-recht kunnen door de Interne Klachtencommissievoorwaarden worden gesteld zoals geheimhoudingsplicht.

10.6 De mondelinge behandeling ten overstaan van de Interne Klachtencommissie heeft een besloten karakter.

10.7 De interne Klachtencommissie doet binnen zes weken na de mondelinge behandeling van de klacht uitspraak.

10.8 Indien tijdens behandeling van de klacht blijkt dat de termijn van zes weken ontoereikend is, worden klager en betrokkene daarover geïnformeerd onder opgave van redenen.

10.9 De Interne Klachtencommissie spreekt zich uit over het al dan niet gegrond zijn van de aan haar voorgelegde klacht.

10.10 De Interne Klachtencommissie doet geen uitspraak over de aansprakelijkheid.

10.11 Het oordeel van de Interne Klachtencommissie wordt op schrift gesteld onder vermelding van de gronden waarop het rust.

10.12 Het oordeel van de Interne Klachtencommissie wordt toegezonden aan de klager en aan de betrokkene.

10.13 In het geval dat de klager en / of de betrokkene het niet eens is met het oordeel van de Interne Klachtencommissie kan deze binnen vier weken in beroep gaan bij de voorzitter van het landelijk bestuur.

10.14 Deze kan - na overleg met klager, betrokkene, de Interne Klachtencommissie en het bestuur - besluiten de casus voor te leggen aan de Externe Klachtencommissie of de casus als afgesloten te beschouwen.

10.15 Dit besluit wordt door de voorzitter van het bestuur binnen twee weken aan partijen schriftelijk meegedeeld.

## **11. Deskundigen**

11.1 De Interne Klachtencommissie kan het advies inroepen van deskundigen.

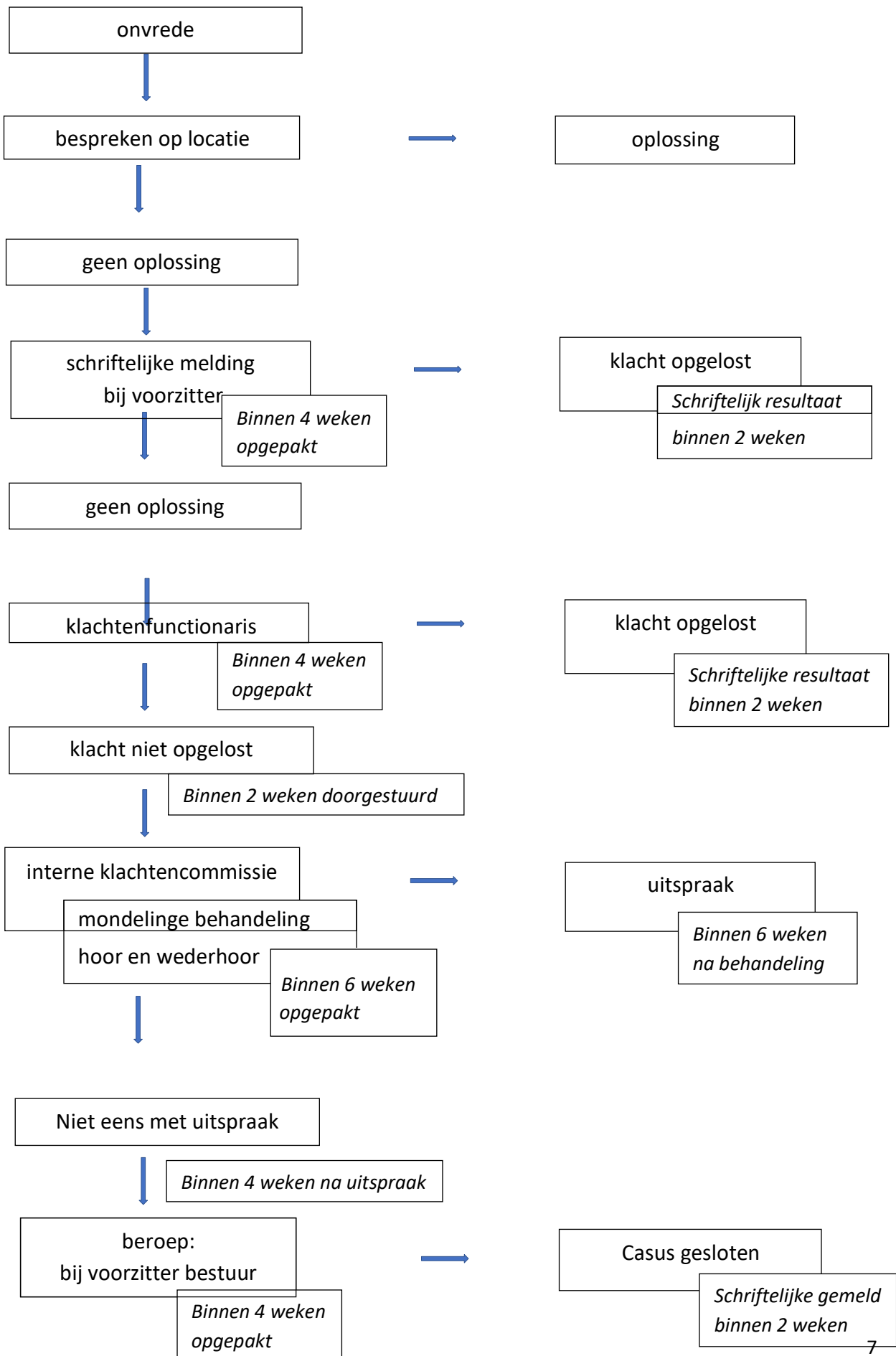
11.2 De Interne Klachtencommissie kan een deskundige uitnodigen de mondelinge behandeling van de klacht geheel of gedeeltelijk bij te wonen.

11.3 Een verzoek hiertoe kan ook door de klager en/of door de betrokkene worden gedaan.

11.4 De Interne Klachtencommissie beoordeelt een dergelijk verzoek.

11.5 Indien de Interne Klachtencommissie een dergelijk verzoek afwijst, wordt de afwijzing schriftelijk meegedeeld aan degene die het verzoek heeft gedaan.

## Klachtenregeling



## **12. Externe route**

De externe route met externe vertrouwenspersoon en externe klachtencommissie is van toepassing in zeer complexe zaken

## **13. “Lessons learned” en verantwoording**

13.1 Het oordeel van de klachtenfunctionaris en van de Interne Klachtencommissie kan vergezeld gaan van aanbevelingen aan het bestuur. Dit geldt tevens voor de externe klachtencommissie.

13.2 De aanbevelingen van de klachtenfunctionaris en van zowel de Interne als de Klachtencommissie worden door het bestuur besproken.

13.3 Tenminste eenmaal per jaar bespreekt het bestuur de toereikendheid van de NRSV-Klachtenregeling en het onder 6.5 genoemde verslag van de klachtenfunctionaris en brengt daar verslag over uit tijdens de eerst volgende Algemene Ledenvergadering.

## **14. Ten slotte**

14.1 Het bestuur van de NRSV besluit met betrekking tot aspecten van een klacht, waarvoor binnen de NRSV Klachtenregeling niet is voorzien.

14.2 Wijziging van de NRSV-Klachtenregeling behoeft de goedkeuring van het bestuur van de NRSV.

**Besloten in de Bestuursvergadering van de NRSV d.d. 17 september 2023**