

Klachtenreglement Nederlands Genootschap voor Sportmassage (NGS)

Artikel 1 Begripsbepaling

In dit reglement wordt verstaan onder:

- a. **klacht** een uiting van onvrede of ongenoegen over een behandeling of bejegening door de organisatie; het NGS m.b.t. aantasting van de rechtspositie, waarbij betrokkene rechtstreeks in zijn/haar belang is geschaad;
- b. **klager / klaagster** ieder die gebruik wil maken, maakt, of heeft gemaakt van de diensten van de organisatie; het NGS of de aangewezen of wettelijk vertegenwoordiger ook wanneer de klager inmiddels is overleden;
- c. **beklaagde (m/v)** een medewerker en/of vrijwilliger van de organisatie; het NGS op wie de klacht betrekking heeft
- d. **medewerker en/of vrijwilliger** diegene die op grond van een (mondelinge) overeenkomst werk verricht voor de organisatie; het NGS.

Artikel 2 Doelstelling

Het klachtenreglement regelt de wijze waarop het hoofdbestuur van het NGS een klacht in behandeling neemt en regelt daarbij tevens de waarborgen waarmee deze procedure is omkleed.

Artikel 3 Klachtbehandeling in de praktijk

1. Een klager wendt zich tot de beklagde op wie de klacht betrekking heeft om te trachten op deze wijze tot een oplossing te komen.
2. De medewerker en/of vrijwilliger van het NGS verplicht zich om, wanneer de klager hierom verzoekt, een tegen hem/haar gerichte klacht met de klager op zo kort mogelijke termijn (maar binnen twee weken) te bespreken, en te trachten tot een oplossing te komen.

Artikel 4. Criteria klachtbehandeling

1. het hoofdbestuur van het NGS hanteert de volgende ontvankelijkheidscriteria van een klacht.
 - a. De klacht moet het rechtstreekse belang van de klager hebben geschaad
 - b. De klacht moet schriftelijk zijn ingediend t.a.v. het hoofdbestuur
 - c. Voorval en klacht moeten binnen termijn van redelijkheid en billijkheid worden ingediend, voor zover er geen wettelijke termijn worden gesteld.

In alle andere gevallen wordt een klacht als niet ontvankelijk bestempeld.

Artikel 5 De feitelijke behandeling van de klacht

Onderzoek.

- a. Binnen 2 weken na ontvangst van de klacht neemt het hoofdbestuur of een gedelegeerde van het NGS contact op met de klager om ontvangst en (niet) ontvankelijkheid van de klacht te melden. Tevens wordt de procedure klachtenafhandeling conform dit reglement toegelicht.
- b. Het hoofdbestuur van het NGS stelt een onderzoek in naar de feiten waarop de klacht betrekking heeft. Daarbij stelt het hoofdbestuur van het NGS de klager in de gelegenheid om een schriftelijke toelichting te geven op de gedragingen waarover is geklaagd.
- c. Ten behoeve van het onderzoek kan het hoofdbestuur van het NGS gerichte informatie inwinnen en relevante stukken inzien met schriftelijke toestemming van de klager of diens wettelijke vertegenwoordiger dit met uitzondering van gegevens die betrekking hebben op derden.

Artikel 6 De afhandeling van de klacht

1. Het hoofdbestuur van het NGS stelt, binnen 6 weken na ontvangst van de klacht, de klager schriftelijk en met reden omkleed in kennis van haar oordeel.
2. Indien het hoofdbestuur van het NGS niet in staat is om binnen de in lid 1 gestelde termijn tot een gewogen oordeel (conform dit reglement) te komen stelt zij met redenen omkleed de klager en/of degene over wie is geklaagd hiervan op de hoogte. Daarbij geeft zij de termijn aan binnen welke zij in redelijkheid tot een oordeel kan komen.

Artikel 7 Beëindiging van de procedure

De klachtprocedure is geëindigd wanneer:

- a. Het hoofdbestuur van het NGS met overeenstemming van de klager de klacht heeft behandeld,
- b. De klager schriftelijk te kennen heeft gegeven af te zien van verdere klachtbehandeling, middels het intrekken van de klacht.
- c. De klager en de beklaagde geen overeenstemming hebben bereikt over de afhandeling van de klacht.

Artikel 8 Slotbepaling

In alle gevallen waarin dit reglement niet voorziet, beslist het hoofdbestuur t.a.v. de te nemen voorzieningen.