

## **REGLEMENT KLACHTENBEHANDELING EN KLACHTENADVIESCOMMISSIE NVGH/ALPHA.**

Vastgesteld door de algemene vergadering op 3 juni 2012.

### **Artikel 1. – definities**

Voor de toepassing van deze regeling wordt verstaan onder:

- a. NVGH/Alpha: de Nederlandse Vereniging van Gedragstherapeuten voor Honden “Alpha”;
- b. bestuur: het bestuur van de NVGH;
- c. gedragstherapeut: een gedragstherapeut voor honden, die door de NVGH als zodanig is erkend en als lid bij de NVGH is aangesloten;
- d. commissie: de klachtenadviescommissie van de NVGH;
- e. cliënt: een cliënt van één of meerdere gedragstherapeuten;
- f. klacht: een uiting van ongenoegen die door een cliënt over een gedragstherapeut schriftelijk, bij voorkeur op een daartoe bestemd klachtenformulier, als zodanig aan het bestuur van de NVGH is voorgelegd;
- g. klager: een cliënt die een klacht indient;
- h. beklagde: een gedragstherapeut over wie een klacht is ingediend;
- i. reglement: het Reglement Klachtenbehandeling en Klachtenadviescommissie.
- j. algemene vergadering: de algemene vergadering van de Nederlandse Vereniging van Gedragstherapeuten voor Honden “Alpha”.

### **Artikel 2. – doel van de commissie**

De commissie heeft tot doel cliënten in de gelegenheid te stellen klachten in te dienen over de relatie met een of de door hen ingeschakelde gedragstherapeut(en).

### **Artikel 3. – taak van de commissie**

De taak van de commissie is:

- a. het behandelen van de ingediende klachten, het toetsen van deze klachten aan de door de algemene vergadering van de NVGH vastgestelde gedragscode voor gedragstherapeuten en het naar aanleiding van deze behandeling en toetsing adviseren van het bestuur over een uitspraak inzake de ingediende klachten;
- b. het adviseren van het bestuur, gevraagd of ongevraagd over het te voeren beleid.

### **Artikel 4. – instelling, samenstelling en benoeming van de commissie**

- a. Het bestuur stelt de commissie in.
- b. De commissie bestaat uit drie leden en tenminste één plaatsvervangend lid. De commissie kiest uit haar midden een voorzitter en een secretaris.
- c. De leden en plaatsvervangende leden worden benoemd door het bestuur. Het bestuur streeft er naar om tenminste een lid van de commissie te benoemen uit een

dierenbeschermingsorganisatie. De benoeming van elk lid van de commissie geldt voor drie jaar.

- d. Elk jaar treedt één lid van de commissie af en wordt een nieuw lid benoemd.
- e. Een tussentijds opgevallende plaats kan door een plaatsvervangend commissielid, zoals genoemd in lid b van dit artikel, worden vervuld tot het tijdstip waarop het tussentijds aftredend commissielid had moeten aftreden.
- f. Een aftredend commissielid is terstond herbenoembaar als lid van de commissie voor een periode van drie jaar.
- g. Het lidmaatschap van de commissie eindigt door:
  1. het verstrijken van de termijn waarvoor het commissielid is benoemd;
  2. schriftelijke opzegging, of overlijden van een commissielid. Bij schriftelijke opzegging geldt een opzegtermijn van vier weken;
  3. schorsing als lid van de NVGH;
  4. ontzetting uit het lidmaatschap van de NVGH.

#### **Artikel 5. – voorleggen klacht**

- a. Indien een cliënt een klacht heeft over een gedragstherapeut die door de betreffende cliënt is ingeschakeld, kan de cliënt deze klacht indienen bij het bestuur van de NVGH.
- b. Een klacht moet een of meer handelingen, gedragingen en/of adviezen – dan wel het nalaten van een of meer handelingen, gedragingen en/of adviezen – van een door cliënt ingeschakelde gedragstherapeut betreffen.
- c. De klacht wordt schriftelijk, bij voorkeur door middel van een daartoe bestemd formulier, aan het adres van het secretariaat van de NVGH ingediend.
- d. Indien klager geen gebruik maakt van voornoemd formulier dient zijn klacht door of namens hem te zijn ondertekend en bevat tenminste:
  1. *de volledige naam en het adres van de klager;*
  2. *de dagtekening;*
  3. *de naam en het adres van de gedragstherapeut of gedragstherapeuten op wie de klacht betrekking heeft;*
  4. *een omschrijving van de klacht met de handeling(en), gedraging(en) en/of het advies c.q. de adviezen, dan wel het nalaten daarvan, die leidden tot de klacht;*
  5. *een vermelding van het moment en de ter zake doende feiten.*
- e. De klacht dient bij voorkeur zo spoedig mogelijk, doch uiterlijk binnen zes maanden nadat het feit c.q. de feiten, die tot de klacht leidden, heeft/hebben plaatsgevonden, te worden ingediend. Indien de klacht onvolledig is voor wat betreft de vereisten als genoemd in artikel 5 sub d of onvoldoende is gemotiveerd, stelt het secretariaat klager in de gelegenheid om binnen 30 dagen alsnog aan deze vereisten te voldoen.
- f. Aan de klager worden geen kosten in rekening gebracht voor de behandeling van de klacht. De door de klager zelf gemaakte kosten zijn voor rekening klager.

#### **Artikel 6. – ontvangst klacht**

- a. Het bestuur zendt de ontvangen klacht zo spoedig mogelijk doch uiterlijk binnen een maand na ontvangst van de klacht ter behandeling en advisering naar de commissie.
- b. Klager krijgt zo spoedig mogelijk, doch uiterlijk binnen een maand na ontvangst van de klacht, van of namens de commissie een bevestiging dat de klacht is binnengekomen.
- c. Een klacht wordt niet in behandeling genomen indien:

1. *de indieningstermijn zoals genoemd in artikel 5 sub e is overschreden. De commissie kan besluiten bij overschrijding van de indieningstermijn de klacht alsnog in behandeling te nemen, indien de commissie van oordeel is dat de klager redelijkerwijs geen verwijt treft ten aanzien van de termijnoverschrijding;*
  2. *De klacht elders aanhangig is gemaakt;*
  3. *De klacht onduidelijk en/of onvolledig is.*
- d. Indien de klacht om een of meer van de in lid c genoemde redenen niet (verder) in behandeling wordt genomen, deelt de commissie dit schriftelijk, met redenen omkleed, aan de klager mee.

#### **Artikel 7. – behandeling van de klacht door de commissie**

- a. Beklaagde ontvangt zo spoedig mogelijk na indiening van de klacht een afschrift van de klacht en wordt in de gelegenheid gesteld schriftelijk te reageren.
- b. Beklaagde dient in beginsel binnen een maand schriftelijk op de klacht te reageren. Op gemotiveerd verzoek van beklagde kan de commissie deze termijn eenmalig met een maand verlengen.
- c. De commissie belegt zo spoedig mogelijk een zitting waarop klager zijn klacht mondeling kan toelichten. Beklaagde wordt eveneens ter zitting uitgenodigd tot het voeren van verweer. Indien beide partijen te kennen geven geen prijs te stellen op een mondelinge behandeling van de klacht kan deze zitting vervallen indien ook de commissie daaraan geen behoefte heeft. In dat geval wordt volstaan met een schriftelijke behandeling. Indien klager ondanks verzoek van de commissie daartoe weigert om persoonlijk of bij vertegenwoordiging ter zitting te verschijnen, is de commissie bevoegd om de klacht op deze grond buiten behandeling te stellen.
- d. De commissie kan derden uitnodigen ter vergadering aanwezig te zijn om in verband met de klacht te worden gehoord, dan wel te adviseren. De commissie kan daarbij specificeren over welke vragen zij nadere informatie wenst. Klager en beklagde ontvangen een afschrift van dit verzoek.
- e. Partijen kunnen de commissie verzoeken getuigen en/of deskundigen – onder mededeling van hun naam – te horen, die zijn/haar beweringen kunnen bevestigen of toelichten ter zitting. Indien de commissie dit verzoek honoreert, bepaalt zij tevens de datum en het tijdstip waarop de getuigen/deskundigen door de commissie zullen worden gehoord. Partijen dragen zelf zorg voor de oproeping van deze getuigen/deskundigen.

#### **Artikel 8. – bevoegdheden van de commissie**

- a. De commissie kan ter plaatse zelf een onderzoek instellen. Ook kan zij een of meer van haar leden tot rapporteurs benoemen om ter plaatse een onderzoek in te stellen.
- b. Een lid van de commissie dient zich terug te trekken, indien zijn onpartijdigheid niet is gewaarborgd. In dat geval wordt hij door een plaatsvervanger waargenomen, dan wel door een nieuw te benoemen lid vervangen.
- c. Klager en beklagde kunnen bij het bestuur schriftelijk bezwaar maken tegen deelneming van een lid van de commissie aan de behandeling van een klacht. Het bezwaar moet zijn emotiveerd. Het bestuur beslist of het bezwaar gegrond is.
- d. De commissie kan zich door deskundigen laten adviseren.
- e. De klager kan zich na verkregen toestemming van de commissie ter vergadering laten vertegenwoordigen dan wel zich zonder toestemming van de commissie laten bijstaan. De

vertegenwoordiger dient bij afwezigheid van de klager schriftelijk aannemelijk te maken dat hij/ zij door klager gemachtigd is als zodanig op te treden en een kopie van een identiteitsbewijs te overleggen.

- f. Het gestelde in lid e van dit artikel is van overeenkomstige toepassing op beklaagde.
- g. De commissie kan na overleg met betrokken klager(s) en beklaagde(n) besluiten om klachten van meerdere klagers, of een klacht tegen meerdere beklaagden, die een sterk onderling samenhangend verband tonen, samen te voegen en tegelijkertijd te behandelen.
- h. De commissie kan de in artikel 7 genoemde personen horen in verband met de klacht.

#### **Artikel 9. – waarborgen privacy van klager, beklaagde en derden**

- a. Elk lid van de commissie is verplicht tot geheimhouding van privacygevoelige gegevens, waarvan hij in het kader van de behandeling van klachten kennis heeft genomen. Hij dient daartoe een verklaring te ondertekenen waarin is opgenomen dat hij kennis heeft genomen van en instemt met geheimhoudingsplicht.
- b. Klager heeft integraal recht op afschriften van stukken die de beklaagde in geding brengt. Dit geldt ook omgekeerd, ook als deze stukken privacygevoelige gegevens bevatten. Het in het geding brengen van deze stukken is voor rekening en risico van degene die zich erop beroept. Stukken waarvan een der partijen stelt dat deze niet in afschrift aan de wederpartij mogen worden overhandigd, mogen niet door de commissie worden aanvaard en geen rol spelen bij de oordeelsvorming.
- c. De commissie draagt er zorg voor dat de stukken en/of gegevens die in het kader van de behandeling van een klacht zijn ingebracht en betrekking hebben op de persoon van de klager, c.q. beklaagde, vertrouwelijk behandeld worden. In verband daarmee hebben alleen leden van de commissie, leden van het bestuur en door de commissie met name aangewezen personen, schriftelijk vastgelegd in het betreffende dossier van de commissie, toegang tot privacygevoelige gegevens in dat dossier.

#### **Artikel 10. – de beraadslagingen en advisering**

- a. De beraadslagingen van de commissie zijn besloten.
- b. De commissie grondt haar advies op basis van de ingebrachte stukken en tijdens de vergadering naar voren gebrachte informatie (zie art. 11, lid b).
- c. De commissie brengt zo spoedig mogelijk, doch binnen zes maanden nadat de klacht is ontvangen, haar advies schriftelijk uit aan het bestuur. Deze termijn kan bij uitzondering met een termijn van 2 maanden worden verlengd. Klager en beklaagde krijgen van deze verlenging en de reden daarvan tijdig bericht.
- d. De commissie geeft in haar advies gemotiveerd aan:
  - 1. *of de klager belang heeft bij de klacht;*
  - 2. *of de gewraakte handeling(en), gedraging(en) en/of het advies c.q. de adviezen – dan wel het gewraakte nalaten daarvan – van de beklaagde in strijd is/zijn met de gedragscode dan wel anderszins onzorgvuldig en/of verwijtbaar is/zijn;*
  - 3. *of er sprake is van bijzondere omstandigheden op grond waarvan dit optreden van de beklaagde toch gerechtvaardigd kan worden;*
  - 4. *of de klacht gegrond is;*
  - 5. *of er aanleiding is tot het jegens beklaagde treffen van één of meerdere van de in artikel 14 genoemde sanctiemaatregelen en zo ja, welke.*

- e. Klager en beklagde krijgen een afschrift van het onder d lid 1 t/m 5 genoemde advies zodra het advies door de commissie aan het bestuur wordt uitgebracht.

#### **Artikel 11. – beslissing bestuur**

- a. Klager en beklagde ontvangen zo spoedig mogelijk, doch uiterlijk binnen een maand nadat de commissie advies aan het bestuur heeft uitgebracht, de schriftelijke uitspraak van het bestuur over de klacht.
- b. Het advies van de commissie verkrijgt eerst rechtskracht indien en zodra het door het bestuur is bekrachtigd.
- c. In beginsel neemt het bestuur de adviezen van de commissie over. Het bestuur heeft echter de vrijheid om gemotiveerd een afwijkende uitspraak te doen.

#### **Artikel 12. – sancties**

Indien het bestuur een klacht gegrond oordeelt, kan het bestuur besluiten één of meerdere van de volgende sancties jegens beklagde te treffen c.q. aan beklagde op te leggen:

1. *een schriftelijke waarschuwing;*
2. *een gehele of gedeeltelijke retournering/kwijtschelding van hetgeen beklagde cliënt ter zake van zijn/haar dienstverlening in rekening heeft gebracht, zulks al dan niet bij wijze van gehele of gedeeltelijke schadeloosstelling; wanneer beklagde niet binnen één maand nadat het bestuur aan hem zijn uitspraak kenbaar heeft gemaakt voldoet aan deze sanctie dan voldoet de vereniging aan beklagdes door deze sanctie ontstane financiële verplichting jegens cliënt en wordt beklagde ontzet uit het lidmaatschap van de NVGH;*
3. *een berisping;*
4. *het voor een – per geval nader te bepalen – periode verwijdering van vermelding van de beklagde op de website van de NVGH;*
5. *schorsing van het lidmaatschap van de NVGH met een maximale periode van een jaar;*
6. *ontzetting uit het lidmaatschap van de NVGH.*

#### **Artikel 13. – werkwijze en plichten van de commissie**

- a. De commissie vergadert zo vaak dit in verband met de afhandeling van klachten noodzakelijk is.
- b. De commissie houdt een register bij van ontvangen klachten, waarin tenminste wordt opgenomen:
  1. *het aantal ontvangen en het aantal in behandeling genomen klachten;*
  2. *de afhandelingstermijn van de klachten;*
  3. *het aantal niet in behandeling genomen klachten;*
  4. *het aantal uitgebrachte adviezen;*
  5. *de aard van de klachten;*
  6. *de aard van de adviezen.*Dit register wordt periodiek op de agenda van de vergaderingen van de commissie geplaatst.
- c. De commissie brengt periodiek, en tenminste eenmaal per jaar, schriftelijk verslag uit aan het bestuur over de werkzaamheden van de voorafgaande periode.
- d. Het bestuur bepaalt jaarlijks welke kosten van de commissie declarabel zijn.

- e. De commissie doet binnen twee maanden na afloop van het boekjaar schriftelijk verslag van de uitgaven van het voorafgaande jaar.

#### **Artikel 14. – mogelijkheden tot beroep**

Beklaagde heeft het recht om binnen een maand na ontvangst van een kennisgeving waarbij hij uit het lidmaatschap is ontzet, schriftelijk beroep in te stellen bij de algemene vergadering. De algemene vergadering stelt de procedure hiervoor van geval tot geval zelfstandig vast op voorstel van het bestuur.

#### **Artikel 15. – vaststelling en wijziging reglement**

Dit reglement wordt vastgesteld en gewijzigd door de algemene vergadering.