



Klachtenreglement Nationaal Platform Zwembaden | NRZ

Nationaal Platform Zwembaden | NRZ
Postbus 357
6710 BJ EDE
Tel. 0318-830250
info@npz-nrz.nl

Ede, juli 2013

Inhoudsopgave

Inhoudsopgave	pag. 2
Inleiding	pag. 3
Art. 1 Begripsbepalingen	pag. 4
Art. 2 Reikwijdte van het klachtenreglement	pag. 4
Art. 3 Klachtenprocedure	pag. 4
Art. 4 Klachtenbehandeling	pag. 5
Art. 5 Intrekken van een klacht	pag. 6
Art. 6 Oordeel van de klachtenfunctionaris	pag. 7
Art. 7 Overige bepalingen	pag. 7

Inleiding

Dit klachtenreglement is opgesteld in het kader van goed bestuur en heeft als doelstelling:

1. het recht doen aan de individuele klager; en
2. het bevorderen van de kwaliteit van de dienstverlening van het Nationaal Platform Zwembaden | NRZ.

Het klachtenreglement is in te zien op www.npz-nrz.nl.

Jaarlijks wordt gerapporteerd over het aantal klachten en de afhandeling daarvan in het jaarverslag van het Nationaal Platform Zwembaden | NRZ.

Klachtenreglement van het Nationaal Platform Zwembaden | NRZ

Artikel 1. Begripsbepalingen.

In dit reglement wordt verstaan onder:

- a. Klacht: Een uiting van onvrede over een gedraging, handeling en/of nalaten van het Nationaal Platform Zwembaden | NRZ of van een onder verantwoordelijkheid van het Nationaal Platform Zwembaden | NRZ werkzame medewerker en verband houdend met de uitoefening van een functie of werkzaamheden voor het Nationaal Platform Zwembaden | NRZ.
- b. Klager: Een ieder die een klacht heeft ingediend en/of diens gemachtigde.
- c. Aangeklaagde: Degene tegen wie een klacht is ingediend.
- d. Klachtenfunctionaris: De persoon, niet zijnde de aangeklaagde, aan wie de behandeling van de klacht is overgedragen. Binnen het Nationaal Platform Zwembaden | NRZ is dit het hoofd of de manager van de aangeklaagde. Betreft de klacht een hoofd of manager is dit de directeur en betreft de klacht de directeur is dit een nader door het bestuur aan te wijzen lid van het bestuur.
- e. Hoofd: De direct leidinggevende van de aangeklaagde.
- f. Directeur: De directeur van het Nationaal Platform Zwembaden | NRZ.
- g. Bestuur: Het bestuur van het Nationaal Platform Zwembaden | NRZ.
- h. Manager: De manager van een unit van het Nationaal Platform Zwembaden | NRZ waarbinnen de aangeklaagde werkzaam is.
- i. Secretariaat: Het secretariaat ten behoeve van de klachtenafhandeling op basis van dit klachtenreglement.

Artikel 2. Reikwijdte van het klachtenreglement.

- 2.1 Dit reglement is niet van toepassing op klachten voortvloeiende uit:
 - a. besluiten (door organen) van het Nationaal Platform Zwembaden | NRZ;
 - b. de contractuele relatie tussen klager en het Nationaal Platform Zwembaden | NRZ;
 - c. het voeren van gerechtelijke procedures.
- 2.2 Het Nationaal Platform Zwembaden | NRZ is niet verplicht de klacht in behandeling te nemen indien:
 - a. het belang van de klager dan wel het gewicht van de klacht kennelijk onvoldoende is;
 - b. de klacht betrekking heeft op handelingen, gedragingen en/of nalaten waarover al eerder een klacht is ingediend en die in overeenstemming met dit klachtenreglement is afgehandeld.

Artikel 3. Klachtenprocedure

Indiening van de klacht

- 3.1 Een klacht kan uitsluitend schriftelijk worden ingediend bij het Nationaal Platform Zwembaden | NRZ, ter attentie van het secretariaat klachtenafhandeling, p/a directiesecretariaat van het Nationaal Platform Zwembaden | NRZ, Horapark 4, Ede.
- 3.2 Het secretariaat tekent de datum van ontvangst op de ingediende klacht aan, bevestigt de ontvangst aan de klager, informeert de klager over de procedure en registreert de klacht.

3.3 Anonieme klachten worden niet in behandeling genomen.

Inhoud van de klacht

- 3.4 De klacht bevat ten minste:
- de naam en het adres van de klager;
 - de dagtekening;
 - een omschrijving van de klacht;
 - de naam van de aangeklaagde of namen van de aangeklaagden.
- De klacht dient te zijn ondertekend.

In behandeling nemen van de klacht

- 3.5 Het Nationaal Platform Zwembaden | NRZ onderzoekt eerst of de klacht ontvankelijk is en of de klacht voldoet aan de vormvoorschriften, te weten de vereisten zoals gesteld in artikel 3.4.
- 3.6 Een klacht is niet-ontvankelijk indien er sprake is van verjaring (artikel 3.11) of niet is voldaan aan de hoedanigheid van klager (artikel 1 sub g).
- 3.7 Indien niet is voldaan aan de gestelde vorm van de klacht als weergegeven in artikel 3.1 en 3.4, wordt de klager in de gelegenheid gesteld het verzuim binnen twee weken te herstellen dan wel schriftelijk en gemotiveerd aan te geven waarom niet aan de gestelde vorm kan worden voldaan. Is ook dan nog niet voldaan aan de gestelde vorm dan wel het voldoende gemotiveerd aangeven waarom daaraan niet kan worden voldaan, dan wordt de klacht niet in behandeling genomen.
- 3.8 Indien de klacht niet ontvankelijk is, dan wel er sprake is van een reden als genoemd onder artikel 2 of 3.7, wordt de klacht niet in behandeling genomen.
- 3.9 Indien een klacht niet in behandeling wordt genomen als hiervoor bedoeld in artikel 3.7 en 3.8 ontvangt de klager deze beslissing van het Nationaal Platform Zwembaden | NRZ uiterlijk binnen vier weken na indiening van de klacht.

Gelijktijdige behandeling.

- 3.10 Indien het Nationaal Platform Zwembaden | NRZ daartoe aanleiding ziet, kunnen klachten van meer dan één persoon door het Nationaal Platform Zwembaden | NRZ worden gevoegd (samen, gelijktijdig behandeld).
- 3.11 Het Nationaal Platform Zwembaden | NRZ neemt geen klacht in behandeling die langer dan een half jaar voor indiening van de klacht is ontstaan of bekend is geworden.

Verslaglegging.

- 3.12 De persoonlijke gegevens van de klager en de aangeklaagde worden zorgvuldig en vertrouwelijk behandeld en geregistreerd.
- 3.13 Het Nationaal Platform Zwembaden | NRZ maakt van de klachtenbehandeling als omschreven in artikel 4 een verslag. Het verslag bevat: a) de namen en de functies van de betrokkenen, en b) een zakelijke weergave van de klacht, het oordeel over de klacht en de eventuele te nemen acties. Dit verslag is niet openbaar. De klager en de aangeklaagde hebben het recht dit verslag in te zien ten kantore van het Nationaal Platform Zwembaden | NRZ.

Artikel 4. Klachtenbehandeling

Behandeling

- 4.1 De klachtenfunctionaris is verantwoordelijk voor de behandeling en afhandeling van de klacht. De klachtenfunctionaris ondersteunt de aangeklaagde bij het zorgvuldig opvangen en het vinden van een oplossing van de klacht.

- 4.2 De klacht wordt indien mogelijk eerst besproken tussen de klager en aangeklaagde en deze trachten samen al dan niet na raadpleging van dan wel bemiddeling door de klachtenfunctionaris tot een oplossing te komen.
- 4.3 Indien de klacht volgens klager niet naar tevredenheid is afgehandeld door de aangeklaagde, wordt de klacht voorgelegd aan de klachtenfunctionaris, die dan tot een oordeel komt als nader uitgewerkt in artikel 6.

Aanvullende informatie

- 4.4 Indien een klacht naar het oordeel van de klachtenfunctionaris onvoldoende informatie bevat, stelt de klachtenfunctionaris de klager in de gelegenheid alsnog informatie of duidelijkheid te verschaffen.

Hoor en wederhoor

- 4.5 De klager en aangeklaagde kunnen worden gehoord volgens het beginsel van hoor en wederhoor.
- 4.6 Op verzoek van de klachtenfunctionaris kunnen ook andere medewerkers van het Nationaal Platform Zwembaden | NRZ die direct betrokken zijn bij de ingediende klacht worden gehoord.
- 4.7 Van het horen van de klager kan worden afgezien, indien de klager heeft verklaard geen gebruik te willen maken van het recht te worden gehoord.

Inzagerecht

- 4.8 De klager en aangeklaagde hebben recht op inzage van de stukken die relevant (kunnen) zijn voor de behandeling van de klacht.

Termijnen

- 4.9 De klachtenfunctionaris doet binnen redelijke termijn, doch uiterlijk binnen twee maanden na ontvangst van de klacht aan de klager en aangeklaagde schriftelijk mededeling over haar bevindingen van de klacht als bedoeld in artikel 6.
- 4.10 Indien naar het oordeel van de klachtenfunctionaris de behandeling van de klacht niet binnen de gestelde termijn kan worden afgerond, wordt daarvan voor afloop van de betreffende termijn schriftelijk en gemotiveerd mededeling gedaan aan de klager en de aangeklaagde en wordt opnieuw een redelijke termijn vastgesteld van maximaal vier weken.
- 4.11 Indien de aangeklaagde door overmacht, bij ziekte of afwezigheid niet binnen de gestelde termijn kan reageren, stelt het Nationaal Platform Zwembaden | NRZ een nieuwe termijn vast waarbinnen gereageerd moet worden.

Geheimhouding

- 4.12 De klachtenfunctionaris, de klager en aangeklaagde hebben een geheimhoudingsplicht ten aanzien van hetgeen hen in het kader van hun betrokkenheid bij de behandeling van de klacht bekend is geworden.

Artikel 5 Intrekken van een klacht

- 5.1 De klager kan te allen tijde, ook tijdens de procedure bij het Nationaal Platform Zwembaden | NRZ, de klacht intrekken.
- 5.2 Als de klacht door een externe instantie als bedoeld in artikel 7.2, In behandeling wordt genomen, bepaalt het Nationaal Platform Zwembaden | NRZ na overleg met de klager of en voor welke onderdelen de klacht daarnaast nog verder moet worden behandeld.

- 5.3 Van het niet verder behandelen van een klacht wordt door het Nationaal Platform Zwembaden | NRZ onder vermelding van redenen, schriftelijk mededeling gedaan aan de klager en aangeklaagde.

Artikel 6. Oordeel van de klachtenfunctionaris

- 6.1 Op basis van de behandeling van de klacht en met inachtneming van het gestelde in artikel 4.1, 4.2 en 4.3 komt de klachtenfunctionaris tot een oordeel over de klacht en neemt naar aanleiding hiervan zonodig maatregelen.
- 6.2 Het oordeel van de klachtenfunctionaris wordt op schrift gesteld en omvat haar bevindingen ten aanzien van de klacht en geeft een gemotiveerd oordeel over het al dan niet gegrond zijn van de klacht.
- 6.3 Het oordeel van de klachtenfunctionaris wordt schriftelijk meegedeeld aan de klager, de aangeklaagde en de directeur, en als het de directeur betreft aan het bestuur.
- 6.4 Het oordeel van de klachtenfunctionaris is een eindoordeel. Tegen dit oordeel kan geen beroep worden aangetekend.

Artikel 7. Overige bepalingen

- 7.1 In alle gevallen waarin dit klachtenreglement niet voorziet beslist de directeur, tenzij het de directeur zelf aangaat dan beslist het bestuur.
- 7.2 Het in dit klachtenreglement gestelde laat onverlet de mogelijkheid zich te wenden tot andere daartoe bevoegde instanties, zoals een tuchtcommissie of de civiele of strafrechter.
- 7.3 Voor de behandeling van de klacht worden geen kosten in rekening gebracht.
- 7.4 Alle klachten worden geregistreerd. Over het aantal klachten en de afhandeling daarvan wordt jaarlijks gerapporteerd in het jaarverslag van het Nationaal Platform Zwembaden | NRZ.
- 7.5 Iedere 4 jaar wordt de klachtenprocedure geëvalueerd.
- 7.6 Dit klachtenreglement wordt vastgesteld en gewijzigd door de directeur.
- 7.7 Dit klachtenreglement treedt in werking op 1 juli 2013.