



Vereniging ECHA-Netwerk Nederland

Klachtenregeling voor het netwerk van ECHA Nederland

Het indienen van een klacht

- 1) Klachten kunnen alleen in behandeling worden genomen indien deze vooraf schriftelijk dan wel mondeling bekend zijn gemaakt bij het betreffende lid van het ECHA-netwerk en het lid de mogelijkheid heeft gekregen het probleem naar tevredenheid op te lossen;
- 2) Een klacht dient schriftelijk met eventuele bijlagen in drievoud te worden gestuurd naar het ECHA-netwerk ter attentie van de secretaris;
- 3) Klachten over de inhoud van de dienstverlening van de leden kunnen uitsluitend in behandeling worden genomen wanneer de klacht wordt ingediend door direct betrokkenen, zijnde de klant of diens wettelijke vertegenwoordiger(-s);
- 4) Klachten over het handelen van een of meerdere leden van het ECHA-netwerk of het ECHA-netwerk als geheel kunnen door iedereen worden ingediend;
- 5) Het bestuur zal de privacy van de bij het netwerk aangesloten ECHA-leden, de gebruikers van het netwerk en klanten van de ECHA-netwerkliden te allen tijde beschermen en zonder hun toestemming geen informatie over het functioneren binnen het netwerk en/of hun dienstverlening aan derden verschaffen;
- 6) Indien er serieuze aanwijzingen zijn dat er sprake is van strafbare feiten, zal de klachtencommissie dat melden bij het bestuur en de politie;
- 7) (Bestuurs-)leden die betrokken zijn bij de beoordeling en afhandeling van een klacht zullen strikt vertrouwelijk omgaan met de hun toevertrouwde informatie. Wanneer de klacht een individueel lid betreft, of meerdere leden, zullen zij zelfs het feit dat er een klacht is niet aan anderen vertellen.

De afhandeling van een klacht

- 1) De secretaris bespreekt de klacht met de voorzitter;
- 2) Wanneer de klacht betrekking heeft op een van de bestuursleden, beoordelen voorzitter en secretaris of het om handelen als bestuurslid of het handelen als professioneel lid van het netwerk betreft. Wanneer het om handelen als bestuurslid gaat, treedt artikel 3 in werking; wanneer het om handelen als professioneel lid van het netwerk gaat, artikel 4;
- 3) Wanneer de klacht betrekking heeft op een handelen van het bestuur of een van de bestuursleden:
 - o worden alle bestuursleden binnen drie weken inhoudelijk op de hoogte gesteld en krijgen zij gelegenheid te reageren;
 - o wordt er binnen zes weken minimaal een onafhankelijk en deskundig persoon van buitenaf (bijvoorbeeld van het CBO) toegevoegd aan de klachtencommissie.
 - o Leden van de klachtencommissie hebben altijd het recht zich te laten vervangen, maar blijven verplicht tot geheimhouding;
 - o De klachtencommissie wint voldoende informatie en eventueel advies in en besluit of zij de klacht gegrond of ongegrond vinden;



- o Zij stelt klager en bestuur binnen drie maanden op de hoogte van haar bevindingen en conclusie en doet een aanbeveling voor een oplossing;
 - o Mocht dit niet mogelijk zijn, dan worden partijen daarvan binnen dezelfde termijn van drie maanden op de hoogte gesteld en wordt gezegd wanneer wel een oplossing te verwachten is;
- 4) Wanneer de klacht betrekking heeft op het handelen van een of meer leden:
- o Wordt het betreffende lid of worden de betreffende leden inhoudelijk op de hoogte gebracht en krijgt ieder gelegenheid te reageren;
 - o Worden de resterende bestuursleden op de hoogte gesteld van het feit dat er een klacht is over een of meerdere leden;
 - o Wordt de klachtencommissie binnen drie weken bijeengeroepen.
 - o Leden van de klachtencommissie hebben altijd het recht zich te laten vervangen, maar blijven verplicht tot geheimhouding;
 - o De klachtencommissie wint voldoende informatie en eventueel advies in en besluit of zij de klacht gegrond of ongegrond vinden;
 - o Zij stelt klager, het betreffende lid of de betreffende leden en het bestuur bij voorkeur binnen zes weken, maar uiterlijk binnen drie maanden op de hoogte van haar bevindingen en conclusie en doet een aanbeveling voor een oplossing;
 - o Mocht dit niet mogelijk zijn, dan stelt zij de betrokkenen daarvan binnen dezelfde termijn van drie maanden op de hoogte en meldt zij op welke termijn wel een oplossing te verwachten is;
- 5) Wanneer de klacht betrekking heeft op het handelen van het ECHA-netwerk in het algemeen:
- o Worden de overige netwerkleden inhoudelijk op de hoogte gesteld en krijgt ieder gelegenheid te reageren;
 - o Beoordeelt het bestuur binnen twee weken of de klacht met spoed behandeld moet worden;
 - o Wanneer de klacht niet dringend is, wordt deze op de eerstkomende intervisiebijeenkomst geagendeerd. Zie verder hieronder;
 - o Wanneer de klacht wel dringend is, schrijft het bestuur zo spoedig mogelijk een ledenvergadering uit om de reacties en verdere stappen te bespreken;
 - o Afhankelijk van de klacht doet het bestuur of de klachtencommissie binnen drie weken aan alle leden een voorstel voor een oplossing;
 - o Vervolgens kan er binnen drie weken gestemd worden over het afhandelen van de klacht;
 - o De leden beslissen met een twee derde meerderheid.