

Dit reglement is door de Ledenraad van het NWPCS vastgesteld op 14 november 2021 en treedt in werking op 4 februari 2022.

<b>Artikel</b>	<b>Pagina</b>
Artikel 1. Begripsbepalingen .....	1
Artikel 2. Klacht .....	1
Artikel 3. Klacht bij het Hoofdbestuur .....	1
Artikel 4. Procedure .....	2
Artikel 5. Vertrouwelijkheid .....	2

## **Artikel 1. Begripsbepalingen**

- 1.1 In deze Klachtenregeling hebben de begrippen de betekenis als daaraan toegekend in de Statuten, tenzij hierna uitdrukkelijk anders vermeld.
- 1.2 Verwijzingen naar **Artikelen** zijn verwijzingen naar artikelen van de Klachtenregeling tenzij uitdrukkelijk anders aangegeven.

## **Artikel 2. Klacht**

- 2.1 Met in achtneming van deze Klachtenregeling kan beklag worden gedaan over een handelwijze van het Hoofdbestuur, een Afdelingsbestuur, commissieleden, paspoortconsulenten, overige functionarissen, vrijwilligers en werknemers van het NWPCS.
- 2.2 De klacht kan alleen betrekking hebben op een handelwijze die ofwel een ‘niet naar behoren functioneren’ dan wel een ‘onwettelijke bejegening’ inhoudt, zulks binnen NWPCS-verband in een concreet vastgesteld geval. De handelwijze waarover wordt geklaagd, moet uiterlijk vier weken vóór de datum van de klacht hebben plaatsgevonden.
- 2.3 De klacht kan geen betrekking hebben op vastgesteld of gevoerd beleid en evenmin op enige genomen beslissing of op enige uitslag.
- 2.4 De klacht kan alleen worden ingediend door een lid van het NWPCS die door de handelwijze zelf is getroffen.
- 2.5 Met het indienen van de klacht dient een concreet doel te worden gediend. De klager dient duidelijk te maken welk doel.

## **Artikel 3. Klacht bij het Hoofdbestuur**

- 3.1 Een klacht wordt altijd in eerste instantie ingediend bij het Hoofdbestuur.
- 3.2 In afwijking van het bepaalde in Artikel 3.1 van deze Klachtenregeling wordt een tegen het Hoofdbestuur gerichte klacht ingediend bij en behandeld door de voorzitter van de Ledenraad. Bij zijn afwezigheid behandelt de vice-voorzitter van de Ledenraad bedoelde klacht.
- 3.3 Op de behandeling van de klacht is de in Artikel 4 van deze Klachtenregeling vermelde procedure van toepassing.

#### **Artikel 4. Procedure**

- 4.1 Een klacht moet schriftelijk worden ingediend bij het Hoofdbestuur, of indien het, het Hoofdbestuur betreft bij de voorzitter van de Ledenraad. Deze bevestigt binnen drie dagen na ontvangst van de brief de klacht. Degene die de klacht ontvangt, hierna aan te duiden als de ‘ontvanger van de klacht’ kan de ontvangstbevestiging van de klacht doen verzenden door een werknemer van het Stamboekkantoor of door de secretaris van het Hoofdbestuur.
- 4.2 Alleen indien op de envelop goed leesbaar en zichtbaar is vermeld ‘KLACHT HOOFDBESTUUR’, ‘KLACHT VOORZITTER LEDENRAAD’ wordt de enveloppe alleen door de ontvanger van de klacht geopend. In alle andere gevallen kunnen ook anderen bij het NWPCS van de klacht kennisnemen.
- 4.3 In de klacht moeten de voorletter(s), naam, adres, woonplaats, telefoonnummer, lidnummer van het NWPCS of geboortedatum van de klager zijn vermeld, alsmede, voor zover mogelijk, het mobiele nummer of het e-mailadres van de klager zijn vermeld. De klacht moet tevens door de klager zijn ondertekend.
- 4.4 Klager vermeldt uitdrukkelijk tegen wie de klacht zich richt, zulks met een nauwkeurige omschrijving van de feiten en omstandigheden die in relatie tot de klacht relevant zijn, zo mogelijk onderbouwd door bewijsstukken en/of getuigenverklaringen.
- 4.5 Indien niet aan het bepaalde in de Artikelen 4.2, 4.3 en 4.4 is voldaan retourneert de ontvanger van de klacht de klacht aan de klager en stelt deze een termijn van drie weken waarbinnen de klacht alsnog verbeterd kan worden ingediend.
- 4.6 Indien de klacht niet voldoet aan de in Artikel 2 van deze Klachtenregeling vermelde voorwaarden, bericht de ontvanger van de klacht dat de klacht niet in behandeling wordt genomen. Hetzelfde geldt wanneer de verbeterde klacht niet tijdig wordt ontvangen of wanneer naar het oordeel van de ontvanger van de klacht herhaaldelijk klachten over hetzelfde feit worden ingediend indien de latere klachten niet kunnen bijdragen tot een andere beoordeling van de eerdere klacht.
- 4.7 De ontvanger van de klacht bepaalt op welke wijze de klacht wordt behandeld, waaronder doch niet uitsluitend een schriftelijke behandeling of een door de ontvanger van de klacht gearrangeerde bespreking van betrokkene(n). Indien de klacht een geschil tussen leden betreft, kan de ontvanger van de klacht de betrokken leden voorstellen het geschil te doen oplossen door mediation, waarbij de ontvanger van de klacht op verzoek van betrokkenen een mediator kan benoemen.
- 4.8 De klacht wordt binnen twee weken na ontvangst in behandeling genomen en zo spoedig mogelijk doch uiterlijk 26 weken nadien afgewikkeld, tenzij het Hoofdbestuur binnen 2 weken na het in behandeling nemen van de klacht een nieuwe termijn vaststelt en de klager hiervan onverwijld schriftelijk op de hoogte heeft gesteld.
- 4.9 Van de wijze van behandeling van de klacht of van enige beslissing van de ontvanger van de klacht in het kader van de klachtprocedure staat geen beroep open bij enig orgaan van het NWPCS.

#### **Artikel 5. Vertrouwelijkheid**

- 5.1 Klachten worden, in overeenstemming met de privacyverklaring, vertrouwelijk behandeld.
- 5.2 Indien gehandeld wordt overeenkomstig Artikel 4.2 van deze Klachtenregeling wordt ervoor ingestaan dat alleen de ontvanger van de klacht kennis neemt van de klacht, behoudens

- in het geval waarin de ontvanger van de klacht deze ter kennis van het Hoofdbestuur heeft gebracht. In dat geval nemen ook de andere bestuursleden kennis van de klacht.
- 5.3 Het doen verzenden van een ontvangstbevestiging door een werknemer van het Stamboekkantoor of door de secretaris van het Hoofdbestuur heeft niet tot gevolg dat deze kennis neemt van de inhoud van de klacht.
- 5.4 Het staat de ontvanger van de klacht vrij de klacht te bespreken met een orgaan, de commissie of de functionaris tegen wie de klacht is gericht, tenzij de klager uitdrukkelijk heeft verzocht dit niet te doen. In dat laatste geval zal de ontvanger van de klacht aan de klager schriftelijk mededelen dat van de klacht is kennisgenomen doch dat deze niet zal worden behandeld.
- 5.5 De ontvanger van de klacht zal de klacht slechts met een orgaan, commissie of functionaris bespreken, nadat het orgaan, de commissie of de functionaris zich heeft verbonden tot vertrouwelijke behandeling van de klacht.
- 5.6 Het Hoofdbestuur doet jaarlijks aan de Vertrouwenscommissie van de Ledenraad opgave van het aantal bij het Hoofdbestuur ingediende, afgehandelde en nog in behandeling zijnde klachten, waarbij tevens de aard van de klachten worden gerubriceerd. Bij de opgave wordt niet vermeld wie een klacht heeft ingediend en tegen wie de klacht is ingediend.