



Datum voorstel:	26 maart 2021
Verantwoordelijk bestuurslid:	Voorzitter
Voorstel voor:	Algemene Ledenvergadering via Dagelijks Bestuur
1. Onderwerp	Klachtenregeling 2021
2. Beslispunten	- Vaststellen van de klachtenregeling 2021 - Het bestuur mandaat geven om in voorkomend geval een onafhankelijk klachtenadviseur te benoemen
3. Samenvatting	Het bestuur heeft besloten om een klachtenregeling in te stellen. De activiteiten van de Nationale Bond voor EHBO en de aangesloten verenigingen, alsmede maatschappelijke ontwikkelingen op het gebied van het omgaan met klachten, de Wet kwaliteit, klachten en geschillen zorg (Wkkgz) maken het noodzakelijk om meer structuur aan te brengen in de wijze waarop de Nationale Bond met klachten omgaat. In deze klachtenregeling wordt beschreven hoe de afhandeling van klachten wordt vormgegeven.
4. Benodigde financiën	N.v.t.
5. Besluit vergadering	

1. Inleiding

Het bestuur heeft besloten om een klachtenregeling in te stellen. De activiteiten van de Nationale Bond voor EHBO en de aangesloten verenigingen, alsmede maatschappelijke ontwikkelingen op het gebied van het omgaan met klachten, de Wet kwaliteit, klachten en geschillen zorg (Wkkgz) maken het noodzakelijk om meer structuur aan te brengen in de wijze waarop de Nationale Bond met klachten omgaat. In deze klachtenregeling wordt beschreven hoe de afhandeling van klachten wordt vormgegeven.

2. Voorgestelde wijzigingen

In de bijlage is een concept-klachtenregeling opgenomen.

3. Gevraagd besluit

- Vaststellen van klachtenregeling 2021;
- Het bestuur mandaat geven om in voorkomend geval een onafhankelijk klachtenadviseur te benoemen.



Klachtenregeling Nationale Bond voor EHBO

Artikel 1: Reikwijdte

Deze klachtenregeling richt zich uitsluitend op de volgende klachten:

1. Een klacht van een lid/aangesloten vereniging tegen de voorzitter van de Nationale Bond voor EHBO;
2. Een klacht van een lid/aangesloten vereniging tegen een bestuurslid van de Nationale Bond voor EHBO;
3. Een klacht van een lid van een aangesloten vereniging tegen een bestuurslid van die vereniging;
4. Een klacht van een lid van een aangesloten vereniging tegen een ander lid van een aangesloten vereniging over zijn/haar gedrag gedurende activiteiten van of namens de vereniging.

Artikel 2: Waarborgen van objectiviteit en onafhankelijkheid

Klachten worden in principe door de volgende personen opgepakt/afgehandeld, tenzij sprake is van enig belang of dat naar de mening van de klager niet onpartijdig geoordeeld kan worden.

<i>Soort klacht</i>	<i>Verantwoordelijk</i>
1. Een klacht van een lid/aangesloten vereniging tegen de voorzitter of het gehele bestuur van de Nationale Bond voor EHBO;	- Onafhankelijk adviseur
2. Een klacht van een lid/aangesloten vereniging tegen een bestuurslid van de Nationale Bond voor EHBO;	- De voorzitter van het bestuur
3. Een klacht van een lid van een aangesloten vereniging tegen een bestuurslid van die vereniging;	- De voorzitter van het bestuur van de aangesloten vereniging - Bestuurslid van de Nationale Bond
4. Een klacht van een lid van een aangesloten vereniging tegen een ander lid van een aangesloten vereniging over zijn/haar gedrag gedurende activiteiten van of namens de vereniging.	- De voorzitter van het bestuur van de aangesloten vereniging - Bestuurslid van de Nationale Bond
5. Een klacht van een burger over de eerste hulpverlening door een lid van een aangesloten vereniging	- Tijdens een evenement: organisatie van het evenement (hoofdaannemer) - Buiten een evenement: Bestuurslid van de Nationale Bond

Artikel 3: Indienen van een klacht

1. Een klacht moet schriftelijk (per mail of brief) worden ingediend bij de secretaris van het landelijk bestuur en dient de naam adres, mailadres en telefoonnummer van de klager te bevatten, alsmede informatie over het voorgevallene waarover wordt geklaagd. Als een klacht naar het oordeel van de secretaris onvoldoende informatie bevat, stelt zij de klager in de gelegenheid aanvullende informatie te verschaffen.



2. De ontvangst van de klacht wordt door de secretaris schriftelijk (per mail) bevestigd. In de ontvangstbevestiging wordt medegedeeld welke procedure bij de behandeling van de klacht zal worden gevolgd.
3. De klachtbehandelaar is informeert binnen één week na ontvangst van de klacht degene(n) over wie is geklaagd, over de inhoud van de klacht.

Artikel 4: Behandeling van de klacht

1. Degene die volgens artikel 2 verantwoordelijk is stelt de klager en degene(n) over wie is (zijn) geklaagd, binnen twee weken na ontvangst van de klacht, in de gelegenheid schriftelijk dan wel mondeling zijn/haar standpunt toe te lichten. Deze toelichting kan ook gebeuren in elkaars aanwezigheid. Dit ter beoordeling van degene die de klacht afhandelt.
2. Indien dat voor de beoordeling van de klacht noodzakelijk wordt geacht, worden ook anderen in de gelegenheid gesteld kennis te nemen van de klacht en daaromtrent mondeling of schriftelijk een verklaring af te leggen.
3. Van een mondelinge toelichting wordt een schriftelijk verslag gemaakt.

Artikel 5: Beoordeling van de klacht

1. De klachtbehandelaar geeft binnen vier weken na het horen van de betrokkenen een schriftelijk adviserend oordeel over de gegrondheid van de klacht.
2. Het oordeel kan vergezeld gaan van een of meer aanbevelingen inzake het treffen van maatregelen naar aanleiding van de ingediende klacht.
3. Het adviserend oordeel over de klacht en de eventueel daarbij behorende aanbevelingen wordt ter kennisname gebracht van de klager en degene(n) over wie is (zijn) geklaagd.

Artikel 6: Mogelijkheid tot beroep

Gelet op de grote impact van klachten door het persoonlijke karakter ervan, wil het bestuur de primaire oordelingsbevoegdheid nadrukkelijk in eigen hand houden. Om een klager nog enige beroepsmogelijkheid tegen een dergelijk besluit te verschaffen, stelt het bestuur tegelijkertijd een mogelijkheid tot beroep in bij de algemene ledenvergadering. Tegen de uitspraak kan de klager binnen twee weken nadat de uitspraak aan de klager is bekend gemaakt, beroep aantekenen bij de ledenvergadering.

Artikel 7: Vertrouwelijkheid, informatievergaring en registratie

1. In verband met de behandeling van de klacht is de klachtbehandelaar bevoegd alle inlichtingen in te winnen of te doen inwinnen, dan wel bescheiden op te vragen of in te zien, voor zover dat geschiedt met toestemming van de klager en met uitsluiting van gegevens die betrekking hebben op derden.
2. De klachtbehandelaar en andere bij de procedure betrokkenen hebben een geheimhoudingsplicht ten aanzien van hetgeen hen uit hoofde van hun functie dan wel uit hoofde van hun betrokkenheid bekend is geworden, tenzij uit hun taak de noodzaak tot bekendmaking voortvloeit. In dat laatste geval dient de klachtbehandelaar de betreffende betrokkenen hiervan niet later dan 48 uur voor bekendmaking in kennis te stellen.
3. De klachtbehandelaar en secretaris dienen de privacy van alle betrokkenen te respecteren.
4. De secretaris draagt zorg voor een registratie van de ontvangen en behandelde klachten.
5. Van iedere klacht over gedraging van een persoon wordt een (digitaal) dossier aangelegd, dat alle op de klacht betrekking hebbende stukken bevat. De dossiers worden in een speciaal archief bewaard. De secretaris draagt er zorg voor dat,



behoudens de voorzitter en de secretaris, geen anderen toegang hebben tot het archief.

6. De dossiers worden in het archief bewaard gedurende zeven jaar na het afdoeningbericht, tenzij er redenen zijn om een dossier langer te bewaren, zulks ter beoordeling van de voorzitter of klachtbehandelaar. Na afloop van de bewaartermijn worden de dossiers vernietigd.

Aldus vastgesteld tijdens de algemene ledenvergadering van 29 mei 2021.