

## **KLACHTREGLEMENT KWPN**

### **Artikel 1 – Reglement**

1. Dit reglement wordt vastgesteld en gewijzigd door de Ledenraad.
2. Dit reglement ligt ter inzage op het kantoor van het KWPN en wordt gepubliceerd op de website van het KWPN.

### **Artikel 2 – Klacht**

1. Met in achtneming van dit reglement kan beklag worden gedaan over een handelwijze van het Algemeen Bestuur, een regiobestuur, een afdelingsbestuur, commissies, fokkerijraad, functionarissen en werknemers van het KWPN.
2. De klacht kan alleen betrekking hebben op een handelwijze die ofwel een 'niet naar behoren functioneren' dan wel een 'onwelvoeglijke bejegening' inhoudt, zulks binnen KWPN-verband in een concreet vastgesteld geval. De handelwijze waarover wordt geklaagd, moet uiterlijk vier weken vóór de datum van de klacht hebben plaatsgevonden.
3. De klacht kan geen betrekking hebben op vastgesteld of gevoerd beleid en evenmin op enige genomen beslissing of op enige uitslag.
4. De klacht kan alleen worden ingediend door een lid van het KWPN die door de handelwijze zelf is getroffen.
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 de directie**

1. Een klacht wordt altijd in eerste instantie ingediend bij de directie.
2. In afwijking van het bepaalde in lid 1 van dit reglement en van het bepaalde in artikel 4 lid 2 van dit reglement wordt een tegen de directie gerichte klacht ingediend bij en behandeld door de voorzitter van het Algemeen Bestuur. Bij zijn afwezigheid behandelt de vice-voorzitter van het Algemeen Bestuur bedoelde klacht.
3. Op de behandeling van de klacht is de in artikel 5 van dit reglement vermelde procedure van toepassing.

### **Artikel 4 – Klacht bij het Algemeen Bestuur**

1. Bij het Algemeen Bestuur kan geen klacht worden ingediend dan nadat de klacht eerst is ingediend bij de directie en door deze is behandeld.
2. De klacht wordt behandeld door het lid van het Algemeen Bestuur dat de behandeling van klachten als bestuurstaak heeft, hierna aan te duiden als het 'lid van het Algemeen Bestuur'. Bij diens afwezigheid wordt de klacht behandeld door een ander lid van het Algemeen Bestuur.
3. Het in lid 2 bedoelde bestuurslid kan indien hij dat gewenst acht de klacht ook met de overige bestuursleden bespreken.
4. Op de behandeling van de klacht is de in artikel 5 van dit reglement vermelde procedure van toepassing.
5. Het lid van het Algemeen Bestuur is niet bevoegd een klacht tegen de directie te behandelen, indien deze door de voorzitter van het Algemeen Bestuur is behandeld.

### **Artikel 5 - Procedure**

1. Een klacht moet schriftelijk worden ingediend bij de directie respectievelijk bij het betreffende lid van het Algemeen Bestuur, of indien het de directie betreft bij de algemeen voorzitter van het bestuur. 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 directiesecretariaat van het KWPN.
2. Alleen indien op de envelop goed leesbaar en zichtbaar is vermeld 'KLACHT DIRECTIE', 'KLACHT VOORZITTER' respectievelijk 'KLACHT ALGEMEEN BESTUUR' wordt de enveloppe alleen door de ontvanger van de klacht geopend. In alle andere gevallen kunnen ook anderen bij het KWPN van de klacht kennisnemen.
3. In de klacht moeten de voorletter(s), naam, adres, woonplaats, telefoonnummer, lidnummer van het KWPN of geboortedatum van de klager zijn vermeld, alsmede – voor zover mogelijk – het faxnummer, of het mobiele nummer of het e-mailadres van de klager zijn vermeld. De klacht moet tevens door de klager zijn ondertekend.
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.
5. Indien niet aan het bepaalde in lid 3, 4 en 5 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.
6. Indien de klacht niet voldoet aan de in artikel 2 van dit reglement 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.

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.
8. De klacht wordt binnen twee weken na ontvangst in behandeling genomen en zo spoedig mogelijk nadien afgewikkeld.
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 KWPN.

#### **Artikel 6 – Vertrouwelijkheid**

1. Klachten worden, in overeenstemming met de privacyverklaring, vertrouwelijk behandeld.
2. Indien gehandeld wordt overeenkomstig artikel 5 lid 2 van dit reglement wordt er voor 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 Algemeen Bestuur heeft gebracht. In dat geval nemen ook de andere bestuursleden kennis van de klacht.
2. Het doen verzenden van een ontvangstbevestiging door een werknemer van het directiesecretariaat heeft niet tot gevolg dat deze werknemer kennis neemt van de inhoud van de klacht.
3. Het staat de ontvanger van de klacht vrij de klacht te bespreken met het 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 kennis genomen doch dat deze niet zal worden behandeld.
4. 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. Het Algemeen Bestuur doet jaarlijks aan de vertrouwenscommissie van de Ledenraad opgave van het aantal bij het Algemeen Bestuur 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.