



***Vereniging voor Fokkers en
Gebruikers van het Fjordenpaard***

KLACHTEN REGLEMENT

Mei 2023

Klachtenreglement Vereniging Fokkers en Gebruikers van het Fjordenpaard

In dit klachtenreglement staat vermeld op welke wijze er met een klacht wordt omgegaan en hoe deze ingediend en verwerkt wordt. Deze klachtenregeling is onlosmakelijk verbonden met het huishoudelijk reglement van onze Vereniging.

Klachten kunnen worden gezonden naar bestuur@vfgf.nl. Het protocol voor het afhandelen van klachten is beschreven in onderstaande artikelen.

Artikel 1 - Klachten

Een klacht is het uiting geven aan ontevredenheid, misnoegen of ervaren onrecht over:

- a. besluiten, reglementen en de toepassing daarvan;
- b. het, naar het oordeel van de klager, onjuist en/of incorrect gedrag van personen, die namens de VFGF hebben gehandeld.

Artikel 2 - Indienen van een klacht

- 2.1. Zowel fokkers als leden van de VFGF kunnen een klacht indienen.
- 2.2. Een fokker/lid, dat in staat wordt geacht tot een redelijke behartiging van zijn eigen belangen, wordt niet zonder zijn instemming vertegenwoordigd door een derde. Deze instemming moet blijken uit een schriftelijke ondertekende verklaring.
- 2.3. Een klacht wordt schriftelijk ingediend bij de klachtencoördinator.
- 2.4. De omschrijving van de klacht dient feitelijk en correct te zijn.

Artikel 3 - Behandeling van de klacht

- 3.1. De voorzitter van de VFGF is formeel verantwoordelijk voor de afhandeling van klachten.
- 3.2. Een klacht wordt vertrouwelijk behandeld. Waar mogelijk wordt hoor en wederhoor toegepast.
- 3.3. De klachtencoördinator (secretaris van de Vereniging) schrijft de klacht in, in het door hem/haar bij te houden klachtenregister. In dit register worden alle vervolgstappen geregistreerd, die tijdens de procedure worden gezet.
- 3.4. De klachtencoördinator beoordeelt, indien nodig in overleg met de voorzitter, of de klacht al dan niet ontvankelijk is.
- 3.5. Is de klacht ontvankelijk, dan stuurt de klachtencoördinator binnen 5 werkdagen een schriftelijke bevestiging aan de klager, dat de klacht in behandeling is genomen.
- 3.6. Is de klacht niet ontvankelijk, dan stuurt de klachtencoördinator binnen 15 werkdagen een antwoordbrief aan de klager, waarin wordt aangegeven waarom de klacht niet ontvankelijk is.
- 3.7. Een ontvankelijke klacht wordt in behandeling gegeven aan het Bestuur van de Vereniging. Deze formuleert een antwoord.
- 3.8. De klachtencoördinator draagt er zorg voor dat de klager binnen 1 maand een antwoord ontvangt.
- 3.9. In het klachtenregister worden de datum van afhandeling en een kopie van de inhoudelijke reactie opgenomen.
- 3.10. De klachtencoördinator stelt jaarlijks een totaaloverzicht van alle ontvangen klachten op (inclusief de wijze waarop de afhandeling heeft plaatsgevonden) ter behandeling in het Bestuur. Dit ten behoeve van het continue leren proces en mogelijke aanpassingen in reglementen.

Artikel 4 - Interne afhandeling van ontvankelijke klachten

- 4.1. De klachtencoördinator stelt de inhoudelijke reactie aan het Bestuur ter hand en legt deze vast in de notulen van de Bestuursvergadering.
- 4.2. De Voorzitter doet wat in zijn/haar vermogen ligt om herhaling van de klacht te voorkomen.

Artikel 5 - Niet-ontvankelijkheid van klachten

Een klacht is niet ontvankelijk als één of meer onderstaande redenen van toepassing zijn:

- 5.1. De klacht heeft betrekking op een persoon of gebeurtenis waarover de Voorzitter niet bevoegd is te oordelen.
- 5.2. De klacht is ingediend door een daartoe niet bevoegd persoon.
- 5.3. De klacht is reeds eerder beoordeeld. Er zijn geen nieuwe feiten en/of omstandigheden aangedragen, die een hernieuwde behandeling van de klacht rechtvaardigen.
- 5.4. De klacht is onduidelijk, onbegrijpelijk, innerlijk tegenstrijdig of verwoord op een wijze, die in strijd is met kernwaarden als respect en eerlijkheid en de gebruikelijke fatsoensnormen.
- 5.5. De klacht handelt over een voorval dat, of een gebeurtenis, welke langer dan 60 kalenderdagen geleden heeft plaatsgevonden.
- 5.6. De klacht handelt over een jurybeoordeling.

Artikel 6 - Integriteitsregels

- 6.1. Indien een klacht betrekking heeft op een lid van het Bestuur wordt de klacht ter afhandeling overgedragen aan de voorzitter van de Geschillencommissie.
- 6.2. Indien een klacht betrekking heeft op de voorzitter van de Vereniging wordt de klacht ter afhandeling overgedragen aan de voorzitter van de Geschillencommissie.

Artikel 7 - Schadevergoeding

- 7.1. Door het gegrond verklaren van een klacht ontstaat geen recht op schadevergoeding aan de klager, diens vertegenwoordiger of welke derde dan ook.
- 7.2. Door het gegrond verklaren van een klacht worden mogelijk ten onrechte door het lid betaalde bedragen gerestitueerd.

Dit reglement wordt gepubliceerd op de website van de vereniging.

Aldus vastgesteld in de vergadering van het Bestuur van de Vereniging van Fokkers en Gebruikers van het Fjordenpaard d.d. 08-05-2023 en bekrachtigd tijdens de Algemene Vergadering dd. 10-07-2023.