

## **Beleidsdocument 'Klachtenregeling'**

Leden van de BGN verlenen advies en begeleiding op basis van het lidmaatschapsreglement, het beroepscompetentieprofiel en de richtlijnen Voedingssuppletie welke door de BGN zijn opgesteld. Zorgvuldigheid, professionaliteit en integriteit bij de uitoefening van deze werkzaamheden staan daarbij voorop. Ondanks deze zorgvuldigheid kan het voorkomen dat een cliënt ontevreden is over de begeleiding of de handelwijze van een lid. De BGN heeft daarom een klachtenregeling vastgesteld. Deze regeling heeft tot doel de kwaliteit van de dienstverlening op het gebied van gewichtsbegeleiding te waarborgen en te verbeteren, en voorziet in een zorgvuldige en transparante procedure voor de behandeling van klachten.

### **Voor het indienen van een klacht geldt de volgende procedure:**

Een cliënt dient een klacht in eerste instantie te bespreken met de behandelend gewichtsconsulent. Indien dit niet leidt tot een bevredigende oplossing, kan de cliënt de klacht schriftelijk indienen bij het secretariaat van de BGN. De klacht kan per post of per e-mail worden ingediend.

### **Vereiste voor de klacht**

De schriftelijke klacht dient ten minste de volgende gegevens te bevatten:

- Naam, adres, woonplaats, telefoonnummer van de klager
- De datum (dagtekening)
- Een duidelijke omschrijving van de klacht:
  - De reden van de klacht
  - Een toelichting waarom in overleg met de behandeld gewichtsconsulent niet tot een bevredigende oplossing heeft geleid
- Het schriftelijke antwoord van de behandeld gewichtsconsulent op de klacht.
- De klacht dient te zijn ondertekend door de klager (bij indiening per e-mail geldt de verzending als ondertekening)

### **Termijn voor indiening**

De klacht dient te worden ingediend binnen twaalf maanden na beëindiging van de begeleiding. Als indieningsdatum geldt de datum van ontvangst van de klacht door de BGN.

### **Ontvangst en bevestiging**

De datum van ontvangst van de klacht wordt schriftelijk vastgelegd. De klager ontvangt binnen zeven werkdagen een schriftelijke bevestiging van ontvangst, inclusief informatie over de verdere procedure

### **Behandeling van de klacht**

De klacht wordt vertrouwelijk behandeld door twee bestuursleden en één senior kernlid (een lid dat langer dan twee jaar lid is). In het kader van hoor en wederhoor worden zowel de klager als de behandelend gewichtsconsulent in de gelegenheid gesteld hun standpunt toe te lichten.

### **Termijn van afhandeling**

De BGN streeft ernaar de klacht binnen drie maanden na ontvangst af te handelen. In eerste instantie wordt geprobeerd om tot een voor beide partijen bevredigende oplossing te komen.

### **Terugkoppeling en reactie van de klager**

Indien geen oplossing wordt bereikt, ontvangt de klager een gemotiveerde schriftelijke terugkoppeling. De klager wordt in de gelegenheid gesteld om binnen dertig dagen na verzending van deze terugkoppeling schriftelijk te reageren.

### **Verdere procedure**

Indien de klager besluit de klacht voor te leggen aan de burgerlijke rechter (privaatrechtelijke procedure), is de BGN niet bevoegd zich in deze procedure te mengen. De BGN kan desgevraagd wel worden gehoord.

### **Maatregelen**

Indien uit de begeleiding van de klacht blijkt dat het lid heeft gehandeld in strijd met de regels of richtlijnen van de BGN, kan het bestuur besluiten tot het opleggen van maatregelen, waaronder roeyement, conform het geldende lidmaatschapsreglement.

### **Registratie en archivering**

De BGN houdt een registratie bij van alle ontvangen klachten en de wijze van afhandeling.

Het voltallige bestuur wordt geïnformeerd over ingediende klachten en de gevolgde procedure. De voorzitter besluit, in overleg met de overige bestuursleden, welke maatregelen eventueel worden getroffen. Alle op de klacht betrekking hebbende documenten worden na afronding van de procedure door het secretariaat gearhiveerd.

Op deze klachtenregeling en de behandeling van klachten is Nederlands recht van toepassing. Deze klachtenregeling wordt vastgesteld en kan worden gewijzigd door het bestuur van de BGN. In gevallen waarin deze klachtenregeling niet voorziet, beslist het bestuur van de BGN.