

Bijlage: Beleidsdocument 'Klachtenregeling'

Leden van de BGN geven advies en begeleiding op basis van de handboeken welke door de BGN zijn opgesteld. Zorgvuldigheid bij de uitoefening van deze taak staat uiteraard voorop. Zoals bij elke beroepsgroep kan het niettemin gebeuren dat een cliënt ongenoegen heeft over het functioneren van een lid. De BGN kent een klachtenregeling welke ten doel heeft het bevorderen van de kwaliteit van de dienstverlening op het gebied van gewichtsbegeleiding in het algemeen, alsmede het voorzien in een procedure om op voorkomende klachten adequaat te kunnen reageren.

Voor het indienen van een klacht geldt de volgende procedure:

- Cliënt dient de klacht eerst bespreekbaar te maken met zijn behandelend gewichtsconsulent, het betreffende lid. Als dit niet tot een gewenste oplossing leidt, deponeert de cliënt de klacht schriftelijk bij het secretariaat van de Beroepsvereniging Gewichtsconsulenten Nederland.
- De schriftelijke klacht dient te zijn ondertekend door de klager en moet tenminste bevatten:
 - Naam, adres, woonplaats, telefoonnummer van de klager
 - Dagtekening
 - Omschrijving van de klacht
 - Korte uitleg waarom de klacht wordt ingediend en waarom het overleg met de behandelend gewichtsconsulent niet tot een bevredigende oplossing heeft geleid.
 - De schriftelijke klacht dient binnen één maand na stopzetting van de begeleiding ingediend te worden bij de BGN. Hierbij geldt als datum, de datum van het poststempel van de betreffende postbezorger. De datum van ontvangst van de klacht wordt schriftelijk vastgelegd. De klager wordt schriftelijk geïnformeerd over de ontvangst en de te volgen procedure.
 - Klachten welke door de BGN in behandeling worden genomen kunnen gaan over de ontevredenheid over de persoonlijke bejegening van de behandelend gewichtsconsulent richting de cliënt, of ontevredenheid over de gevolgde procedure tijdens de begeleiding. Klachten met betrekking tot de financiële afhandeling of het bereikte resultaat worden niet door de BGN in behandeling genomen.
- Een schriftelijke klacht wordt vertrouwelijk behandeld en gezien door drie bestuursleden. Zij zullen beide partijen contacteren en horen over de klacht. De BGN streeft ernaar de klacht binnen drie maanden na ontvangst te behandelen. In eerste instantie wordt geprobeerd om tot een voor beide partijen bevredigende oplossing te komen. In geval dit niet lukt, wordt de klacht teruggelegd bij de klager. Indien daarna een privaatrechtelijke procedure wordt gevolgd, is de BGN niet bevoegd zich hierin te mengen, maar kan wel worden gehoord.
- In de meeste gevallen zullen wij er met elkaar naar ieders tevredenheid uitkomen. Soms zal het betrokken lid een waarschuwing krijgen van het bestuur, bijvoorbeeld als uit de klacht blijkt dat het lid zich niet heeft gehouden aan de regels welke zijn opgesteld door de BGN. In een enkel geval kan een klacht ertoe leiden dat een lid het lidmaatschap van de BGN zal worden ontzegd.

- De BGN houdt een overzicht bij van alle ontvangen klachten. Het voltallige bestuur wordt in kennis gesteld van de ontvangen klachten en de gevolgde procedure. De voorzitter neemt, in samenspraak met de overige bestuursleden, de maatregelen welke geboden zijn. Alle op de klacht betrekking hebbende stukken worden na afhandeling door het secretariaat van het BGN bestuur gearhiveerd.

Op de klachtenregeling en de daarin beschreven afhandeling is uitsluitend het Nederlands recht van toepassing. Deze klachtenregeling wordt vastgelegd en kan worden gewijzigd door de BGN. Inzake gevallen waarin deze klachtenregeling niet voorziet beslist het bestuur van de BGN.