



Klachtenregeling NGB-opleidingen

1. Klachten van NGB-leden over NGB-opleidingen en -bijeenkomsten worden behandeld door het bestuur. Zie voor de actuele samenstelling van het bestuur www.ngb.nl.
2. Een NGB-lid dat een klacht over een NGB-opleiding of -bijeenkomst heeft kan deze klacht binnen vier weken na de opleiding of bijeenkomst per e-mail of per brief indienen bij het bestuur via info@ngb.nl. Het secretariaat stuurt een ontvangstbevestiging aan klager.
3. Per klacht wordt een klachtencommissie ingesteld, bestaande uit twee leden van het bestuur. De klachtencommissie legt de klacht voor aan degene op wie de klacht betrekking heeft en vraagt om een reactie. Zo nodig stelt de klachtencommissie degene die de klacht heeft ingediend en degene op wie de klacht betrekking heeft in de gelegenheid over en weer op elkaars zienswijzen te reageren. Binnen zes weken na indiening van de klacht geeft de klachtencommissie een inhoudelijke reactie op de klacht, per e-mail. In uitzonderingsgevallen kan daarvan onder opgave van redenen worden afgeweken.
4. Heeft de klacht betrekking op een lid van het bestuur, dan wordt dit bestuurslid niet bij de klachtbehandeling betrokken. De procedure is verder hetzelfde als hierboven beschreven.
5. Het secretariaat van het NGB registreert iedere zaak en archiveert alle documenten met betrekking tot een klacht in een database. Het secretariaat heeft volledige toegang tot de database (lees- en schrijfrechten), de voorzitter van het NGB-bestuur en de directeur van het NGB hebben leesrechten voor de database. De in de database opgenomen persoonsgegevens worden gedurende twee jaar bewaard vanaf de dag waarop de behandeling van de klacht is afgesloten. Na bedoelde twee jaar worden de persoonsgegevens vernietigd. De directeur van het NGB is verantwoordelijk dat de noodzakelijke technische en organisatorische maatregelen zijn genomen om de persoonsgegevens adequaat te beschermen tegen verlies of ongeautoriseerde toegang.

(april 2023)