

Versie 1.2
vastgesteld op 18 maart 2023

Klachtenregeling Nederlandse Vereniging voor Autisme (NVA)

De NVA doet haar uiterste best om haar leden zo goed mogelijk van dienst te zijn. Toch is het mogelijk dat er zaken fout gaan of niet zoals afgesproken. Waar mensen werken gaat wel eens iets fout. Voor u als lid, vrijwilliger of samenwerkingspartner kan dat aanleiding zijn een klacht in te dienen.

De NVA hoort graag als iets beter of anders kan; daar kunnen wij van leren. In deze klachtenprocedure is vastgelegd hoe een lid, een vrijwilliger of samenwerkingspartner een klacht kan indienen bij de NVA en hoe deze klacht wordt afgehandeld.

1. Een klacht kan worden geuit door per mail of per telefoon contact op te nemen met de onafhankelijk vertrouwenspersoon, mevrouw I. (Ingrid) Nauta:

Mail: ingrid@conflictbemiddelingnauta.nl Telefoonnummer: 06 – 8305 6400

Binnen 48 uur neemt mevrouw I. Nauta contact op met de melder. Indien nodig maakt zij een persoonlijke afspraak. Bij vakantie, ziekte of werkdruk zorgt zij voor een gecertificeerd vertrouwenspersoon als vervanger.

2. De vertrouwenspersoon kijkt samen met de melder of de klacht met ondersteuning en advies van de vertrouwenspersoon, rechtstreeks met degene tegen wie de klacht gericht is of met diens leidinggevende besproken kan worden. Wanneer de klager bemiddeling wenst, zal de vertrouwenspersoon doorverwijzen naar de klachtenfunctionaris. De melder kan zich tijdens de klachtroute laten ondersteunen door de vertrouwenspersoon.

Wanneer de klachtenfunctionaris wordt ingeschakeld:

- a. Zal de klachtenfunctionaris middels hoor en wederhoor de klacht in beeld brengen en waar nodig volgt een bemiddelingsgesprek.
 - b. De Klachtenfunctionaris organiseert een bemiddelingsgesprek met de melder en de betrokkene, waarin wordt getracht tot een oplossing te komen.
3. Mocht de onder lid 2 beschreven regeling niet leiden tot de gewenste oplossing én de klager is lid van de NVA, dan wordt de klacht in overleg met de melder afgehandeld volgens de Reglement Klachtencommissie PGO. De vertrouwenspersoon kan hierin ondersteunen en met de melder de meest passende route kiezen.
 4. Voor niet leden of betrokkene – volstaat de onder lid 2 beschreven regeling.
 5. De signaleringsfunctie van de vertrouwenspersoon en klachtenfunctionaris en de jaarlijkse rapportage van vertrouwenspersoon en klachtenfunctionaris worden door de NVA gebruikt ter lering en ter verbetering van de kwaliteit.