

KLACHTEN- REGELING

**KLACHTENREGELING INDIVIDUELE
BELANGENBEHARTIGING**



DEZE PDF IS INTERACTIEF:

Door de clickable inhoudsopgave komt u direct op de pagina of artikel van uw keuze.

Via de 'home-button' keert u weer terug naar de inhoudsopgave.

U kunt natuurlijk ook gebruik maken van de standaard interface van uw pdf reader.

COLOFON

Deze publicatie is uitgegeven in opdracht van FNV pers.

Concept & Branddesign: **BTM** | Bataafsche Teeken Maatschappij, Rotterdam

Vormgeving en DTP: Studio FNV

Order: 17031

Mei 2017

INHOUDSOPGAVE

DEFINITIES ALGEMEEN	5
Algemene Voorwaarden	5
Beroepsinstantie van de FNV	5
Direct leidinggevende	5
Doorzendplicht	5
Externe behandelaar	5
Klacht	5
Klachtencommissie de FNV	5
Klachteigenaar	5
Klager	5
Landelijke klachtencoördinator	6
Lid	6
Medewerker	6
Organisatie	6
DE PROCEDURE IN EERSTE INSTANTIE	7
Artikel 1. Algemeen	7
Artikel 2. Werkwijze	7
Artikel 3. Melden	8
Artikel 4. Beroepsaansprakelijkheid en overige aansprakelijkstellingen	8
Artikel 5. Klachten over externe behandelaars, vervangende voorziening	9
Artikel 6. Afhandeling en archivering	9
DE PROCEDURE IN TWEDE INSTANTIE	10
Artikel 7. De bevoegdheid van de commissie	10
Artikel 8. De Klachtencommissie	10
Artikel 9. Inleiding procedure	11
Artikel 10. Onderzoek	11
Artikel 11. Reactie de FNV	12
Artikel 12. Schriftelijke afdoening	12
Artikel 13. Mondelinge behandeling	12
Artikel 14. Uitspraak	13
Artikel 15. Zittingen	13
Artikel 16. Aanbevelingen en kosten	13
Artikel 17. Slotbepalingen	13

DEFINITIES ALGEMEEN

(IN ALFABETISCHE VOLGORDE)

ALGEMENE VOORWAARDEN

De voorwaarden waaronder leden zoals beschreven in artikel 1 lid 1 sub n van de statuten, recht op individuele belangenbehartiging hebben;

BEROEPSINSTANTIE VAN DE FNV

Commissie benoemd door en uit het Ledenparlement die als hoogste instantie bevoegd is in geschillen tussen leden en de vereniging, voor zover er niet expliciet een andere regeling geldt;

DIRECT LEIDINGGEVENDE

De bezoldigde medewerker onder wiens verantwoordelijkheid de werkzaamheden worden uitgevoerd, tevens de medewerker, die in eerste instantie verantwoordelijk is voor de behandeling en oplossing van klachten (zie toelichting per onderdeel) of diens vervanger, meestal divisie- of regiomanager;

DOORZENDPLICHT

Alle betrokken partijen zijn gehouden ervoor zorg te dragen dat een klachtbrief als zodanig wordt onderkend en aan het juiste adres/de juiste instelling wordt doorgezonden;

EXTERNE BEHANDELAAR

Jurist, advocaat of anders deskundige, niet in dienst van de FNV, aan wie op basis van vooraf overeengekomen condities dossiers voor individuele belangenbehartiging worden uitbesteed;

KLACHT

Een gerichte uiting van ongenoegen of ontevredenheid waarop respons wordt verwacht over de vereniging van de FNV, of over een medewerker van de FNV en/of de verleende dienstverlening - hetzij schriftelijk, per mail of per telefoon - door een lid of diens vertegenwoordiger;

KLACHTENCOMMISSIE DE FNV

Externe onafhankelijke commissie (benoemd door het Ledenparlement op voordracht van het Hoofdbestuur) die uitsluitend bevoegd is om klachten over individuele belangenbehartiging in tweede en hoogste instantie te beoordelen;

KLACHTEIGENAAR

Bezoldigde medewerker die in eerste instantie verantwoordelijk is voor de juiste registratie en afhandeling van klachten betreffende een specifiek organisatieonderdeel, meestal direct leidinggevende;

KLAGER

Het lid of diens vertegenwoordiger die een klacht uit de concrete individuele belangenbehartiging, voortkomend uit persoonlijke ervaring;

LANDELIJKE KLACHTENCOÖRDINATOR

Medewerker verantwoordelijk voor coördinatie van de instroom van klachten, registratie op landelijk niveau en de voortgang in de klachtenbehandeling op het gewenste niveau, aanspreekpunt voor klagende leden en voor de uitvoerende leidinggevenden, tevens (namens de Directie) contactpersoon voor verzekeraar bij aansprakelijkstellingen. Tevens verantwoordelijk voor de financiële afhandeling van tot stand gekomen schikkingen en schadevergoedingen en van de uitspraken van de Klachtencommissie.

LID

Een persoon die als lid is geregistreerd bij de FNV, ten tijde van het indienen van de klacht.

MEDEWERKER

De medewerker, al dan niet bezoldigd werkzaam voor de FNV, die in het kader van individuele dienstverlening werkzaamheden verricht voor een lid, of verenigingszaken behartigt.

ORGANISATIE

De vereniging van de FNV of de werkorganisatie van de vereniging in uitvoering van collectieve of individuele belangenbehartiging voor de leden.

DE PROCEDURE IN EERSTE INSTANTIE

ARTIKEL 1. ALGEMEEN

Klachten van leden over de (dossier)behandeling en/of bejegening door een medewerker van de FNV, worden behandeld en - zo nog mogelijk - opgelost door de direct leidinggevende van de medewerker of een daarvoor aangewezen persoon.

Klachten over kaderleden die individuele dienstverlening verrichten worden door de begeleidend bestuurder in samenwerking met de klachtencoördinator afgehandeld.

De behandeling van een klacht is een belangrijk kwaliteitsinstrument. De in de klachtenregeling voorgeschreven klachtafhandeling is bedoeld als instrument ter verbetering van de dienstverlening, klantgerichtheid en werkprocessen, en is niet bedoeld als instrument ter beoordeling van de individuele werknemer.

De klachten worden geregistreerd op een binnen de organisatie eenduidige manier. De leidinggevende is verantwoordelijk voor de juiste registratie. Van de geregistreeerde klachten wordt jaarlijks een rapportage opgemaakt door de klachtencoördinator, die ter kennis wordt gebracht aan het Ledenparlement.

Voorts is de leidinggevende verantwoordelijk voor verbetertrajecten naar aanleiding van klachten.

ARTIKEL 2. WERKWIJZE

- a. De leidinggevende neemt kennis van de klacht en bevestigt binnen 5 werkdagen schriftelijk de ontvangst van de klacht, waarbij tevens een exemplaar van de klachtenregeling wordt meegezonden
- b. De leidinggevende is gehouden aan de doorzendverplichting.
- c. Er wordt een klachtendossier aangemaakt en de klacht wordt geregistreerd.
- d. Indien de klacht eenvoudig direct valt op te lossen, wordt geen dossier aangelegd, maar de klacht wordt wel altijd in de klachtenregistratie opgenomen.
- e. De klacht wordt aan de betrokken medewerker voorgelegd met het verzoek om inhoudelijk te reageren dan wel in overleg met de leidinggevende voor een oplossing zorg te dragen.
- f. Spoedeisende gevallen worden binnen de vereiste termijn afgehandeld.
- g. Een kennelijk ongegronde klacht wordt niet nader onderzocht, maar wel geregistreerd. Het lid wordt daarvan schriftelijk op de hoogte gebracht en op de mogelijkheid van een tweede beoordeling door de onafhankelijke externe Klachtencommissie gewezen.

- h. De leidinggevende beoordeelt binnen vier weken de klacht en deelt de bevindingen schriftelijk gemotiveerd mee aan het lid. Indien de termijn van vier weken niet kan worden gehaald, ontvangt het lid een gemotiveerde uitleg met de te verwachten datum van afhandeling. De toetsing vindt plaats aan de hand van de algemene kwaliteitseisen (vakbekwaamheid), de geldende Algemene Voorwaarden en de geldende gedragsregels. Indien de termijn zonder nader uitleg ver wordt overschreden, kan het lid dit melden aan de klachtencoördinator, in herhaalde en extreme gevallen kan het lid zich ook wenden tot de Klachtencommissie.
- i. Indien de klacht (gedeeltelijk) ongegrond wordt bevonden wijst de leidinggevende in zijn schrijven op de mogelijkheid van een tweede beoordeling door de onafhankelijke externe Klachtencommissie.

ARTIKEL 3. MELDEN

- a. Wordt een klacht bij de behandelaar zelf ingediend dan is deze gehouden de klacht aan de leidinggevende te melden.
- b. Wordt de klacht bij het hoofd van de afdeling Individuele Dienstverlening (nb: exacte naam van de afdeling wordt nog nader bepaald), Directie of het Bestuur ingediend dan is de klachtencoördinator gehouden deze rechtstreeks aan de verantwoordelijke leidinggevende door te zenden.

ARTIKEL 4. BEROEPSAANSPRAKELIJKHEID EN OVERIGE AANSPRAKELIJKSTELLINGEN

- a. In geval een medewerker een (beroeps)fout heeft gemaakt of anderszins in de verleende individuele hulp verwijtbaar tekort is geschoten, waardoor mogelijkerwijs aan het lid schade is berokkend, heeft het lid twee mogelijkheden, die echter ook tegelijk benut kunnen worden:
- het indienen van een klacht en/of;
 - het aansprakelijk stellen van de organisatie voor eventueel geleden of nog te lijden schade.

De aansprakelijkstelling moet duidelijk gemotiveerd zijn en de omvang van de gestelde schade moet gespecificeerd worden.

Indien het lid uitsluitend een klacht over de gang van zaken indient, wordt deze klacht conform deze regeling door de leidinggevende afgehandeld.

Gaat de klacht gepaard met een gemotiveerde en gespecificeerde aansprakelijkstelling dan geeft de leidinggevende een voorlopig oordeel over de gegrondheid en legt vervolgens de klacht/aansprakelijkstelling tezamen met de bevindingen aan de Directie (klachtencoördinator) voor.

- b. De medewerker die zelf door of namens een lid aansprakelijk wordt gesteld, informeert terstond zijn leidinggevende en geeft aan of er al dan niet sprake is van een mogelijke beroepsfout. Medewerker én leidinggevende onthouden zich jegens het lid van het innemen van een duidelijk standpunt tot dat het onderzoek geheel is afgerond.
- c. De behandeling van aansprakelijkheidskwesties vindt plaats door de Directie van de FNV dan wel een door deze aangewezen persoon (de klachtencoördinator). Elke aansprakelijkstelling c.q. schademelding wordt aan de klachtencoördinator gemeld. Daaraan voorafgaand onderzoekt de leidinggevende (rekeninghoudend met sub b).
- de gegrondheid van de aansprakelijkstelling;
 - in hoeverre nog bemiddeld kan worden;
 - en in hoeverre een schikking wenselijk en mogelijk zou zijn.

De bevindingen van de leidinggevende vormen onderdeel van de melding aan de klachtencoördinator.

- d. Wanneer de berekende schade door een verzekering gedekt is en het te dragen eigen risico overstijgt dan is directe melding bij de verzekeraar noodzakelijk. De melding geschiedt namens de Directie door de klachtencoördinator, die tevens contactpersoon is voor de verdere correspondentie met de verzekeraar.
- e. Schades die niet door een verzekering gedekt zijn of waarvan de omvang onder het bedrag aan eigen risico blijft, worden door de leidinggevende in overleg met de klachtencoördinator (bij onbezoldigde medewerkers: door de klachtencoördinator) namens de directie verder onderzocht en afgehandeld. Alle tot stand gekomen schikkingen worden door de klachtencoördinator financieel afgehandeld. De leidinggevende ontvangt bericht van de financiële afhandeling.
- f. Kan het lid zich niet vinden in de beoordeling en/of de aangeboden afkoopsom kan het zich wenden tot de Klachtencommissie.
- g. De leidinggevende registreert elke betaling van schade aan leden in het klachtenregistratiesysteem. De doorzending naar de verzekeraar wordt eveneens opgenomen in de registratie.

ARTIKEL 5. KLACHTEN OVER EXTERNE BEHANDELAARS, VERVANGENDE VOORZIENING

- a. Indien het lid klaagt over de behandeling van zijn dossier door derden is deze klachtenregeling onverkort van toepassing. Verantwoordelijk voor de beoordeling van de klacht in dit stadium is de leidinggevende die ook verantwoordelijk is voor de uitbesteding van het dossier.
- b. Indien de klacht tegen een externe behandelaar door de leidinggevende ongegrond wordt beoordeeld en de klager is het daar mee oneens, kan de klager zijn klacht indienen bij de Klachtencommissie.
- c. Indien de klacht tegen de externe behandelaar gegrond wordt bevonden en niet kan worden opgelost, dan wordt het lid, zo nodig, door de FNV bijgestaan in een tuchtrechtelijke procedure (bijv. volgens de advocatenwet) of een civiele procedure tot verkrijging van een schadevergoeding.
- d. Indien de klacht tegen de externe behandelaar ongegrond wordt geacht of op eenvoudige wijze kan worden opgelost, dan wordt het lid niet bijgestaan in de onder sub c genoemde procedures. Dit oordeel wordt schriftelijk aan het lid medegedeeld. Tegen dit oordeel kan het lid een klacht indienen bij de Klachtencommissie.
- e. Tegen het oordeel van de FNV om geen beroep/cassatie in te stellen ingeval een tuchtrechter de klacht heeft afgewezen, kan een klacht worden ingediend bij de Klachtencommissie.

ARTIKEL 6. AFHANDELING EN ARCHIVERING

- a. Wanneer een klacht volledig is afgehandeld wordt dit - onder vermelding van het resultaat - in de registratie opgenomen en aan het lid medegedeeld. Aan het lid wordt 4 weken de gelegenheid gegeven om op dat bericht te reageren. Het dossier wordt bij positief of uitblijvend bericht van het lid na vier weken gearhiveerd.
- b. Geeft het lid te kennen zich tot de Klachtencommissie te willen wenden dan wordt het dossier aangehouden tot ná de behandeling door de commissie.

DE PROCEDURE IN TWEEDE INSTANTIE

Indien een lid zich niet kan vinden in de beoordeling van zijn klacht in de eerste instantie, kan het lid de klacht voorleggen aan een onafhankelijke externe Klachtencommissie. De leden van deze commissie zijn niet in dienst van de FNV.

De onafhankelijke externe Klachtencommissie is ingesteld door het Ledenparlement van de FNV.
Het adres van de Klachtencommissie is:

Klachtencommissie Individuele Belangenbehartiging
Postbus 40339
3504 AC Utrecht

ARTIKEL 7. DE BEVOEGDHEID VAN DE COMMISSIE

- a. De commissie is bevoegd in alle zaken met betrekking tot klachten over individuele dienstverlening door al dan niet bezoldigde medewerkers van de FNV en daarmee verband houdende aansprakelijkstellingen.
- b. Voorts is de commissie bevoegd te oordelen over de ongegrondverklaring van klachten over externe behandelaars.
- c. Klachten over beslissingen van de Directie van de FNV of het hoofd van de afdeling Individuele Dienstverlening, die betrekking hebben op afhandeling van klachten of beslissingen aangaande de individuele dienstverlening worden eveneens door de Klachtencommissie in behandeling genomen. Bijvoorbeeld de vergoeding van kosten van externe rechtshulpverleners of de beslissing geen hoger beroep of cassatie op kosten en voor rekening van de FNV in te stellen (al dan niet op advies van een door de FNV ingeschakelde advocaat).
- d. Een klacht wordt door de Klachtencommissie niet in behandeling genomen als deze niet voorafgaand aan de indiening bij de Klachtencommissie in eerste instantie conform deze regeling is beoordeeld en afgehandeld.
- e. Een klacht wordt door de Klachtencommissie niet in behandeling genomen indien deze klacht niet binnen 1 jaar na het moment waarop de klager kennis nam of redelijkerwijs had kunnen nemen van het handelen of nalaten dat tot de klacht aanleiding heeft gegeven, is ingediend bij de leidinggevende zoals genoemd in artikel 1 van dit reglement.

ARTIKEL 8. DE KLACHTENCOMMISSIE

- a. De Klachtencommissie bestaat uit minimaal 4 en maximaal 6 leden. De leden zijn geen werknemers van de FNV of bij de FNV aangesloten organisaties.
- b. De leden worden door het Ledenparlement van FNV op voordracht van het Bestuur voor een periode van 3 jaar benoemd. Zij zijn na deze periode opnieuw benoembaar.
- c. De voorzitter en een plaatsvervangende voorzitter worden op voordracht van de commissie door het Bestuur benoemd. Wordt er geen voordracht gedaan dan wijst het Hoofdbestuur een voorzitter en een plaatsvervangende voorzitter aan.

- d. De Directie van FNV benoemt de ambtelijk secretaris. Bij ontstentenis van de ambtelijk secretaris zorgt de Directie voor vervanging. De ambtelijk secretaris is geen lid van de Klachtencommissie. De Klachtencommissie kan zich voorts laten bijstaan door een juridisch adviseur. Ambtelijk secretaris en (juridisch) adviseur kunnen dezelfde persoon zijn.
- e. Een klacht wordt steeds door drie leden van de Klachtencommissie behandeld, waarvan minimaal één jurist.

ARTIKEL 9. INLEIDING PROCEDURE

- a. De klager dient, als bemiddeling niet mogelijk is gebleken, dan wel wanneer de klager het oneens is met de beslissing van de leidinggevende, zo spoedig mogelijk, de klacht in bij het secretariaat van de Klachtencommissie.
- b. De klager kan zich door een derde laten bijstaan of doen vertegenwoordigen.
- c. De klacht dient schriftelijk te worden ingediend en door klager te zijn ondertekend. In de klachtbrief is in elk geval opgenomen:
 - naam, adres en lidmaatschapsnummer van de klager,
 - de grond van zijn klacht
 - een kopie van de beoordeling in eerste instantie
- d. De ambtelijk secretaris stuurt binnen 5 werkdagen een ontvangstbevestiging en stelt klager in de gelegenheid - indien nodig - nog nadere informatie te verstrekken. De ambtelijke secretaris is gehouden aan de doorzendverplichting. De klachtencoördinator is verantwoordelijk voor een juiste en volledige registratie van de klachtafhandeling.
- e. De ambtelijk secretaris stelt de Directie van de FNV of een door haar aangewezen gemachtigde op de hoogte van de klacht. De Directie (klachtencoördinator) draagt er zorg voor dat de betrokken behandeldossiers bij de afdeling Individuele Dienstverlening worden opgevraagd en aan de commissie ter beschikking staan.
- f. De leden van de Klachtencommissie hebben verschoningsrecht.
- g. De klager kan voordat de mondelinge behandeling begint een commissielid wraken als het lid een persoonlijk of zakelijk belang bij de klacht heeft of naaste familie is van de medewerker die de zaak heeft behandeld. De commissie schorst daarop de behandeling en beslist vervolgens in raadkamer of het commissielid zich dient terug te trekken van de verdere behandeling.
- h. Indien een of meer commissieleden zich terugtrekken, wordt een nieuwe datum voor de mondelinge behandeling zo spoedig mogelijk vastgesteld.

ARTIKEL 10. ONDERZOEK

- a. De Klachtencommissie heeft de mogelijkheid ambtshalve een onderzoek in te stellen, daaronder begrepen het vragen van nadere informatie aan partijen of hun vertegenwoordigers.
- b. De klager en de Directie worden in de gelegenheid gesteld kennis te nemen van alle relevante stukken en zich over de uitkomsten van het onderzoek uit te laten.

- c. De Klachtencommissie toetst de klacht aan de hand van algemene beginselen zoals de goede trouw en redelijke eisen van vakbekwaamheid, de geldende regelingen binnen de FNV, waaronder de Algemene Voorwaarden van het recht op individuele belangenbehartiging en de geldende gedragsregels voor de desbetreffende medewerkers.

ARTIKEL 11. REACTIE DE FNV

- a. De Directie of haar gemachtigde geeft binnen 4 weken nadat hij de door de ambtelijk secretaris van de Klachtencommissie het verzoek heeft gekregen te reageren een schriftelijke reactie op de klacht.
- b. Bij de commissie kan gemotiveerd om uitstel worden gevraagd. Nader uitstel wordt eenmalig voor ten hoogste 4 weken verleend.
- c. Indien uitstel wordt verleend, licht de Klachtencommissie de klager hieromtrent direct in.
- d. De ambtelijk secretaris zendt de reactie van de Directie naar de klager.

ARTIKEL 12. SCHRIFTELIJKE AFDOENING

- a. Indien naar het oordeel van de commissie de klacht kennelijk gegrond, kennelijk ongegrond, dan wel kennelijk niet ontvankelijk is, kan de commissie de klacht zonder mondelinge behandeling schriftelijk afdoen.
- b. In dit geval beslist de commissie zo spoedig mogelijk schriftelijk en gemotiveerd.
- c. Indien het lid duidelijk om een mondelinge behandeling heeft verzocht, kan de klacht niet schriftelijk worden afgedaan.

ARTIKEL 13. MONDELINGE BEHANDELING

- a. Indien de klacht niet schriftelijk wordt afgedaan, stelt de Klachtencommissie de klager en de Directie in de gelegenheid de klacht respectievelijk reactie op de klacht mondeling toe te lichten op een tijdstip dat door de commissie wordt bepaald.
- b. Dit tijdstip wordt minstens een week van tevoren bekend gemaakt.
- c. De commissie kan de klager en de Directie of haar gemachtigde in persoon oproepen.
- d. De klager en de Directie kunnen verzoeken niet in elkaars aanwezigheid te worden gehoord. De commissie beslist op dit verzoek.
- e. Indien de klager en de Directie niet in elkaars aanwezigheid worden gehoord, worden zij wel in staat gesteld te reageren op het verslag dat van de mondelinge toelichting wordt gemaakt.
- f. De commissie is bevoegd getuigen te horen.
- g. De commissie kan de medewerker die de zaak behandeld heeft in persoon oproepen. Als deze medewerker niet in persoon wordt opgeroepen, kan de Directie zich door deze medewerker laten vergezellen. Zowel directie als de medewerker kunnen zich, afzonderlijk dan wel gezamenlijk, laten vergezellen door een gemachtigde.

ARTIKEL 14. UITSPRAAK

- a. De commissie zal ervoor zorg dragen dat binnen 6 weken na afronding van het onderzoek door de Klachtencommissie over de klacht, schriftelijk en gemotiveerd uitspraak zal worden gedaan. Indien dit niet mogelijk is, zal de reden van uitstel gemotiveerd aan klager worden medegedeeld alsmede de termijn binnen welke de klacht alsnog zal worden afgedaan.

De commissie stelt vast of al dan niet sprake is van een toerekenbare tekortkoming in de verleende individuele dienstverlening.

De commissie is bevoegd aan de Directie aanwijzingen te geven voor de verdere afhandeling van het dossier indien zij dat aangewezen acht.

- b. De commissie is bevoegd om een financiële tegemoetkoming toe te kennen. Het toekennen van een immateriële schadevergoeding, anders dan het toekennen van een coulance vergoeding is in principe niet mogelijk.
- c. De uitspraak van de commissie wordt aan de klager en aan de Directie per gewone post verzonden.
- d. De commissie doet uitspraak in hoogste instantie in de vorm van een bindend advies. Tegen deze uitspraak staat geen beroep open, ook niet bij een andere instantie binnen de FNV.
- e. De klachtencoördinator zorgt namens de Directie, indien nodig in samenwerking met de betrokken leidinggevende, voor een correcte uitvoering van de uitspraak. Toegekende bedragen worden uitsluitend tegen finale kwijting uitgekeerd.

ARTIKEL 15. ZITTINGEN

- a. De zittingen van de Klachtencommissie worden gehouden op een door de Klachtencommissie te bepalen plaats.
- b. De leden van de commissie die aanwezig zijn tijdens de mondelinge behandeling doen ook uitspraak.

ARTIKEL 16. AANBEVELINGEN EN KOSTEN

- a. In de uitspraak kan de Klachtencommissie, indien zij handelen of nalaten in strijd met een behoorlijke (rechts) hulpverlening vaststelt, de Directie aanbevelingen doen om structurele maatregelen te treffen.
- b. In de uitspraak wordt ook bepaald tot welke hoogte de door klager in verband met de klachtbehandeling gemaakte on- en verletkosten worden vergoed door de FNV. In beginsel heeft de vergoeding van onkosten slechts betrekking op reiskosten op basis van openbaar vervoer tweede klasse.

ARTIKEL 17. SLOTBEPALINGEN

- a. Jaarlijks wordt een jaarverslag opgesteld in opdracht van de Algemeen secretaris.
- b. In het jaarverslag van de Klachtencommissie wordt verslag gedaan van de klachtbehandeling in het algemeen en in het bijzonder de kwaliteitsaspecten van de klachtenbehandeling met betrekking tot de individuele dienstverlening.
- c. De Klachtencommissie kan een Huishoudelijk - of uitvoeringsreglement opstellen. Dit reglement treedt pas in werking nadat toestemming van de Directie van de FNV is verkregen.

