

Bijlage 9

Reglement Klachten over het CBF

Overwegingen

Het CBF stelt hoge eisen aan zichzelf en aan zijn medewerkers in termen van professionaliteit en respect. In externe relaties neemt het CBF de volle verantwoordelijkheid voor de wijze van optreden van zijn medewerkers bij de vervulling van hun taken. Allen die te maken met het CBF hebben de gelegenheid hierop feedback te leveren en opmerkingen te maken en daarmee het CBF de gelegenheid te bieden te leren van de ervaringen die anderen met hem opdoen en waar nodig tekortkomingen te corrigeren. Het CBF wil een lerende organisatie zijn. Dit Klachtenreglement draagt daaraan bij.

Artikel 1

Definities

1. Klacht: schriftelijke uiting van onvrede over een ervaren onbehoorlijkheid.
2. Behoorlijkheid: een doen of nalaten is in de regel behoorlijk wanneer het voldoet aan de wet, aan de reglementen van het CBF, de gedragscode van het CBF en aan hetgeen betamelijk is in het maatschappelijk verkeer.

Artikel 2

Behoorlijk gedrag

Een ieder die optreedt namens het CBF gedraagt zich behoorlijk.

Artikel 3

Indiening klacht

1. Een ieder die reden heeft te menen door een doen of nalaten door of namens het CBF onbehoorlijk te zijn bejegend, kan op grond van artikel 32 van het Reglement CBF-Erkenning Goededoelenorganisaties een klacht indienen bij het CBF.
2. De klacht wordt ingediend via de website van het CBF
3. Het CBF bevestigt de ontvangst van de klacht schriftelijk.
4. De directeur-bestuurder kan de behandeling van de klacht opdragen aan een medewerker of een commissie.
5. Indien de klacht betrekking heeft op een doen of nalaten van één of meer concreet aanwijsbare personen, dan ontvangen deze personen daarvan een kopie.

Artikel 4

Berichtgeving aan de klager

1. Het CBF bevestigt de ontvangst van de klacht, bij voorkeur per e-mail.
2. Het CBF neemt binnen tien werkdagen na ontvangst van de klacht contact op met de klager, zo mogelijk mondeling. In dat gesprek wordt de procedure zo nodig toegelicht en kan informatie worden uitgewisseld.

Artikel 5

Doorzending

1. Indien de klacht betrekking heeft op een harde norm of bespreekpunt als bedoeld in de Normenerkenningsregeling, zendt het CBF de klacht ter behandeling door aan de Commissie Normstelling.
2. Indien de klacht betrekking heeft op een doen of nalaten door een Goededoelenorganisatie dan verwijst het CBF de indiener naar deze organisatie.

Artikel 6

Termijn

1. Een klacht kan worden ingediend tot zes maanden na het desbetreffende doen of nalaten.

Artikel 7

Inhoud van de klacht

1. De klacht vermeldt:
 - a. de naam en contactgegevens van de indiener inclusief postadres, emailadres en telefoonnummer;
 - b. de dagtekening;
 - c. een zo nauwkeurig mogelijke beschrijving van het doen of nalaten waarop het betrekking heeft. Wanneer het doen of nalaten een geschrift betreft of mede een geschrift betreft, wordt daarvan zo mogelijk een kopie overgelegd;
 - d. de redenen waarom de indiener meent onbehoorlijk bejegend te zijn.

Artikel 8

Aanvulling klacht

1. Indien een klacht tijdig is ingediend maar niet aan alle overige vereisten voldoet, wordt de indiener in de gelegenheid gesteld de klacht aan te vullen. Het CBF stelt daartoe een redelijke termijn.

Artikel 9

Buitenbehandelingstelling

1. Een klacht hoeft niet te worden behandeld:
 - a. die is gericht tegen een besluit waartegen de indiener bezwaar kan of kon maken of beroep kan of kon instellen op grond van het Reglement Bezwaar en beroep;
 - b. die is gericht tegen een doen of nalaten dat zo nauw met zo een beroepbaar besluit is verbonden dat deze in bezwaar ter discussie kan of kon worden gesteld;
 - c. die is gericht tegen een doen of nalaten waartegen de indiener reeds eerder een klacht heeft ingediend;
 - d. die is gericht tegen een beslissing op een klacht;
 - e. die in behandeling is bij een andere instantie dan het CBF;
 - f. indien het belang van de indiener dan wel het gewicht van de gedraging kennelijk onvoldoende is.

Artikel 10

Onderzoek

1. Het CBF kan de klacht nader onderzoeken. Daartoe kan het CBF vragen stellen aan de indiener van de klacht, aan de persoon of personen op wie de klacht betrekking heeft, aan andere medewerkers van het CBF en aan derden.
2. Het CBF kan de indiener in de gelegenheid stellen de klacht mondeling toe te lichten.
3. Het CBF kan de personen of personen op wie de klacht betrekking heeft, uitnodigen bij het gesprek aanwezig te zijn en hun zienswijze te geven.

Artikel 11

Beslissing

1. Het CBF beslist binnen zes maanden op de klacht. Het CBF stelt de indiener schriftelijk en gemotiveerd in kennis van de bevindingen van het onderzoek naar de klacht, het oordeel daarover alsmede van de eventuele conclusies die daaraan worden verbonden.
2. De beslissing kan eenmaal voor ten hoogste vier weken worden verdaagd. De indiener van de klacht wordt van de verdaging in kennis gesteld.
3. Voor verder uitstel is instemming van de indiener vereist.

Artikel 12

Tussentijdse beëindiging van de procedure

1. De procedure kan in ieder stadium worden beëindigd indien de indiener te kennen geeft tevreden te zijn gesteld en/of de klacht in te trekken.
2. Het CBF deelt de beëindiging van de procedure schriftelijk mee aan de indiener.

Artikel 13

Uitsluiting bezwaar en beroep

1. Tegen een beslissing op een klacht kan geen bezwaar of beroep worden ingesteld.
2. Natuurlijke of rechtspersonen wier identiteit kenbaar is uit een beslissing op een klacht kunnen bezwaar maken en beroep instellen tegen de openbaarmaking van die beslissing in die vorm.

Artikel 14

Publieksinformatie

1. Het CBF houdt een overzicht bij van ontvangen klachten en daarop genomen beslissingen.
2. Het overzicht wordt gepubliceerd op de website van het CBF.
3. Het jaarverslag van het CBF vermeldt in hoeverre lering is getrokken uit ingediende klachten.