

Klachtenregeling NGvV

Klachtenregeling van de vereniging Nederlands Genootschap van Vitalogen, handelend onder de naam NGvV

1. Begripsbepaling

- 1.1. Opdrachtgever: de (rechts-)persoon die zich verantwoordelijk heeft gesteld voor de betaling van de factuur van de opdracht en/of degene die de opdrachtbevestiging heeft ontvangen.
- 1.2. Klager: opdrachtgevers en/of leden daarvan (bijv. directies, HR-managers, medezeggenschapsorganen, raden van bestuur/raden van toezicht).
- 1.3. Opdrachtbevestiging: de opdracht tot het verrichten van een dienst of het leveren van een product.
- 1.4. Bestuur: het bestuur van de vereniging als bedoeld in artikel 7 van de Statuten
- 1.5. Melding: een uiting van ongenoegen aan NGvV over de wijze waarop NGvV zich in een bepaalde situatie –gerelateerd aan een opdracht- heeft gedragen dan wel diensten heeft geleverd.
- 1.6. Klacht: een formele, schriftelijke uiting van ongenoegen over de manier waarop de NGvV zich in een bepaalde situatie –gerelateerd aan een opdracht- heeft gedragen dan wel diensten heeft geleverd. Een klacht kan niet eerder worden ingediend dan wanneer een melding (zie 1.5) niet tot genoegen van partijen is afgehandeld.

2. Toepasselijkheid

Deze klachtenprocedure is van toepassing op alle handelingen van het NGvV.

3. Melding, indienen van een klacht en vertrouwelijkheid

Melding

- 3.1. Een klager doet binnen één week nadat klager de gebreken heeft geconstateerd of heeft kunnen constateren, schriftelijk een ‘melding’ van ongenoegen bij het bestuur van NGvV.
- 3.2. Het bestuur van NGvV heeft de verplichting zich in te spannen deze melding binnen een redelijke termijn, doch uiterlijk binnen 2 weken na ontvangst, in onderling overleg tussen de direct betrokkene(n) van NGvV en de klager op te lossen.
- 3.3. Het bestuur stelt vast waarop de melding betrekking heeft en registreert deze melding.
- 3.4. Indien mogelijk zal het bestuur de melding direct afhandelen. Indien dit niet direct mogelijk is, zal zij contact opnemen met de klager en nadere afspraken maken over de afhandeling.
- 3.5. Terugkoppeling kan zowel mondeling (telefonisch) als schriftelijk (e-mail) geschieden.

Klacht

- 3.6. Indien de melding niet naar tevredenheid van de klager is afgehandeld, meldt de klager dit tijdig, ditmaal als schriftelijke klacht bij het bestuur. Onder tijdig wordt verstaan binnen maximaal 3 weken na afhandeling van de ‘melding’. Het niet tijdig indienen van de klacht kan tot gevolg hebben dat de klager zijn rechten ter zake verliest.
- 3.7. Het bestuur neemt de klacht in behandeling en bespreekt deze intern, waarna de bevindingen zullen worden teruggekoppeld aan de klager.
- 3.8. Een formele klacht wordt altijd schriftelijk ingediend en ondertekend en bevat ten minste:

- De naam, het adres van de indiener;
- De dagtekening;
- Een nauwkeurige omschrijving van de klacht;
- De vermelding van de betrokken personen;
- De periode waarin de klacht is ontstaan.

Meldingen en klachten kunnen worden verzonden naar:

NGvV
t.a.v. het bestuur
Beemdstraat 1
5653 MA EINDHOVEN

NGvV neemt alleen schriftelijke meldingen en klachten in behandeling. NGvV adviseert de klager om de melding/klacht aangetekend te versturen en tevens per e-mail: info@ngvv.nl

3.09. Elke melding/klacht wordt strikt vertrouwelijk behandeld en slechts met directbetrokkenen besproken.

3.10. NGvV heeft de verplichting zich in te spannen klachten binnen redelijke termijn, doch uiterlijk binnen 4 weken op te lossen.

4. Geen verplichting tot behandeling

4.1. NGvV is niet verplicht de melding of de klacht in behandeling te nemen indien:

- 4.1.1. de melding/klacht betrekking heeft op iets anders dan de uitvoering van de opdracht;
- 4.1.2. hierover door opdrachtgever reeds eerder een klacht is ingediend en deze als formele klacht is behandeld, conform overige artikelen in deze klachtenprocedure;
- 4.1.3. dit langer dan 1 maand voor het indienen van de klacht heeft plaatsgevonden;
- 4.1.4. door het instellen van een procedure aan het oordeel van een andere rechterlijke instantie dan een ander scheidings administratieve rechter onderworpen is of onderworpen is geweest.

4.2. Van het niet in behandeling nemen van de klacht wordt de indiener zo spoedig mogelijk, doch uiterlijk binnen 3 weken na ontvangst van de klacht mondeling (telefonisch) dan wel schriftelijk in kennis gesteld.

5. Klachten

5.1. NGvV draagt zorg voor een schriftelijke bevestiging van ontvangst van de klacht aan de indiener (klager).

5.2. Deze bevestiging bevat ten minste een beschrijving van de procedure en de te verwachten behandelingsduur van de klacht.

6. Afhandeling klachten

6.1. Het bestuur van NGvV bepaalt per klacht de noodzaak van het aanstellen van een team (klachtencommissie) van ten minste 2 leden, waarvan één van deze leden een onafhankelijke derde is. Het betrokken bestuurslid neemt geen deel aan de klachtencommissie. Als onafhankelijk derde fungeert Dhr. Leonard Belsma, advocaat bij Mannaerts Appels Advocaten te Tilburg en bij diens ontstentenis/danwel ingeval van belangenverstremgeling, een vervangend advocaat van voornoemd kantoor.

6.2. De behandeling van de klacht geschiedt door het bestuur, dan wel de klachtencommissie, die het verhaal van beide partijen betreft in de afweging.

6.3. Het bestuur, dan wel klachtencommissie doet binnen 4 weken uitspraak inzake de klacht. De

klacht kan geheel of gedeeltelijk gegrond of ongegrond zijn. Het bestuur, dan wel de klachtencommissie voorziet de uitspraak van een motivering.

6.4. De uitspraak van de klachtencommissie is voor alle partijen bindend.

6.5. De klachtencommissie kan wegens bijzondere omstandigheden de afhandeling van de klacht voor ten hoogste 4 weken opschorten.

6.6. De klachtencommissie geeft van de verdaging mondeling (telefonisch) dan wel schriftelijk bericht aan de klager, onder vermelding van de reden van verdaging en de nieuwe termijn waarbinnen de afhandeling van de klacht naar verwachting plaats zal kunnen vinden.

6.7. Het bestuur, dan wel de klachtencommissie, stelt de klager in de gelegenheid te worden gehoord.

6.8. De toepassing van lid 6.7 kan achterwege gelaten worden, indien de indiener heeft verklaard geen gebruik te willen maken van het recht om gehoord te worden of als een klacht kennelijk ongegrond is.

6.9. De klachtencommissie maakt een verslag van het horen, welke deel uit maakt van de terugkoppeling naar directbetrokkenen. Het verslag wordt gehecht aan de uitspraak.

7. Citeertitel

7.1. Deze regeling kan worden aangemerkt als “Klachtenregeling NGvV”.

7.2. Deze regeling zal jaarlijks worden geëvalueerd door het bestuur van NGvV en indien noodzakelijk worden aangepast aan nieuwe ontwikkelingen in wetgeving en jurisprudentie of nieuwe inzichten.

7.3. Ongeachte deze regeling blijven de bepalingen gelden beschreven in het huishoudelijk reglement en het addendum van Nederlands Genootschap van Vitalogen, handelend onder de naam NGvV, welk staan gepubliceerd op de website van NGvV.

8. Inwerkingtreding en blijvende geschillen

8.1. Deze Klachtenregeling NGvV is door NGvV vastgesteld op 2 december 2019

8.2. Deze regeling wordt beheerst door Nederlands recht.

8.3. Geschillen die niet in onderling overleg kunnen worden opgelost, kunnen worden voorgelegd aan de bevoegde Nederlandse rechter. Indien de klager niet tevreden is over de afhandeling van de klacht of de uitspraak van de directie of de klachtencommissie, kan hij zich wenden tot de bevoegde Nederlands rechter.

8.4. Alle geschillen worden uitsluitend beslecht door de bevoegde rechter van de Rechtbank Midden-Nederland.

Aldus vastgesteld op 2 decemeber 2019 op de bestuursvergadering