

## Publicatie 2.2

### Klacht -en bezwaarprocedure

datum vaststelling 2 augustus 2012  
door Directie

---

#### Bezwaar of klacht: Definitie en reikwijdte

Een bij de Nevobo aangesloten vereniging of lid kan op twee manieren formeel uiting geven aan ontevredenheid, misnoegen of ervaren onrecht:

- a. **Bezwaar:** gericht tegen een besluit van een orgaan.  
*Hiervoor geldt de procedure als bedoeld in paragraaf 2.6.3 van het Huishoudelijk Reglement. In deze publicatie zijn slechts vormvoorschriften opgenomen, die niet strijdig mogen zijn met het reglement.*
- b. **Klacht:** gericht tegen onjuist en/of incorrect gedrag van een persoon of personen, die namens of in opdracht van de Nevobo gehandeld heeft/hebben. Hieronder wordt nadrukkelijk niet bedoeld een Bezwaar als hierboven is beschreven.  
*Hiervoor geldt dat deze publicatie bepalend is voor de procedure die wordt gehanteerd door de Nevobo.*

#### Indienen van een klacht of bezwaar

1. Een klacht of bezwaar dient schriftelijk (middels brief, fax of e-mail) door een lid te worden ingediend bij de Nevobo:
  - a. indien de klacht of het bezwaar gericht is op een onjuiste beslissing en/of incorrect gedrag van een persoon die valt onder verantwoordelijkheid van het hoofdkantoor of over een regiomanager, dient deze ingediend te worden bij de algemeen directeur;
  - b. in alle andere gevallen dient de klacht of het bezwaar ingediend te worden bij de regiomanager van de Regio, waaronder de vereniging of het lid valt.
2. De omschrijving van de klacht of het bezwaar dient feitelijk en volledig te zijn en – voor zover mogelijk – te zijn voorzien van bewijsstukken.
3. De verantwoordelijke voor de afhandeling van bezwaren en klachten op het hoofdkantoor is de algemeen directeur, op regionaal niveau is dat de regiomanager. De verantwoordelijke dient zorg te dragen voor het tijdig (laten) behandelen van klachten en bezwaren.
4. De verantwoordelijke stuurt bericht van ontvangst van de klacht of het bezwaar.

## Niet-ontvankelijkheid van een klacht of bezwaar

1. De verantwoordelijke beoordeelt of de klacht of het bezwaar ontvankelijk is.
2. Een klacht of bezwaar is niet-ontvankelijk als één of meer onderstaande redenen van toepassing is / zijn:
  - a. de klacht of het bezwaar heeft betrekking op een persoon of gebeurtenis waarover de manager en/of het bestuur niet bevoegd is een uitspraak te doen;
  - b. de klacht eerder beoordeeld en behandeld is en er geen nieuwe feiten en/of omstandigheden zijn aangedragen, die een hernieuwde behandeling van de klacht rechtvaardigen;
  - c. de klacht onduidelijk, onbegrijpelijk, innerlijk tegenstrijdig of verwoord is op een wijze, die in strijd is met de gebruikelijke normen en waarden;
  - d. het een situatie betreft die meer dan 30 kalenderdagen vóór de ontvangst van de klacht is ontstaan.

## Behandeling klacht

1. Een klacht wordt vertrouwelijk behandeld. Afhankelijk van de aard van de klacht wordt hoor- en wederhoor toegepast door de verantwoordelijke persoon of het verantwoordelijke orgaan.
2. De afhandeling van een klacht wordt gedaan door de verantwoordelijke. Indien de klacht zich richt tegen het gedrag of functioneren van een lid van de directie, speelt de verantwoordelijke de klacht door naar de voorzitter van het Hoofdbestuur die voor de afhandeling zorg draagt.
3. Binnen vier weken na de ontvangst van een klacht wordt deze schriftelijk en gemotiveerd afgehandeld.
4. Tegen de afhandeling van de klacht kan de indiener de Directie gemotiveerd verzoeken een nieuw oordeel te geven..
5. Alle aan de klacht of het bezwaarschrift gerelateerde correspondentie wordt bewaard.

## Behandeling bezwaar

Op de behandeling van een bezwaar is hoofdstuk 2.6.3 van het Huishoudelijk Reglement van toepassing.

## Schadevergoeding

1. Door het gegrond verklaren van een klacht ontstaat er geen recht op schadevergoeding aan de klager, diens vertegenwoordiger of welke derde dan ook.
2. Gegrond verklaren van een klacht kan inhouden dat (een deel van) ten onrechte door het lid of de vereniging betaalde bedragen (mits direct gerelateerd aan de ontstane klacht en niet op verzoek en/of in opdracht gemaakt van de klager) binnen één maand na afhandeling worden/wordt gerestitueerd.