

## **Landelijk model klachtenregeling**

### **Introductie**

Op 1 januari 2002 is voor alle bedrijven in Nederland een uniforme klachtenregeling in werking getreden. De regeling is gebaseerd op een gemeenschappelijk model klachtenregeling en kan per bedrijf op details afwijken.

Voor een klacht betreffende Stichting NIVOZ geldt de specifieke Klachtenregeling Stichting NIVOZ (vanaf blad 2).

### **Wanneer kunt u een klacht indienen?**

U kunt een klacht indienen als u vindt dat Stichting NIVOZ of iemand die daar werkt u niet correct heeft behandeld. Dat kan bijvoorbeeld het geval zijn als u te lang moet wachten op beantwoording van uw brief of afhandeling van uw zaak. Of als u van mening bent dat u niet correct te woord bent gestaan door personen die werken bij Stichting NIVOZ. Het kan ook zijn dat u klachten heeft over de bereikbaarheid van Stichting NIVOZ of de medewerkers. Stichting NIVOZ heeft een onafhankelijke partij gevraagd op te treden als klachtenfunctionaris. Zie voor verdere gegevens artikel 1 van deze regeling.

### **Geen klacht tegen de uitspraak**

Als u het niet eens bent met een uitspraak van de rechter kunt u daarover geen klacht indienen. Meestal kunt u daartegen in beroep gaan bij een 'hogere' rechter.

### **Indienen van uw klacht**

U kunt uw klacht uitsluitend schriftelijk indienen. Het is verstandig daarin te melden over welke afdeling of persoon u klaagt, waarom u een klacht indient en wat er precies is gebeurd. Natuurlijk moet u ook uw naam, adres en telefoonnummer vermelden. Het is raadzaam om eventueel kopieën mee te zenden van stukken die van belang zijn voor uw klacht. Vergeet niet uw handtekening onder uw brief te plaatsen. Wacht niet te lang met het versturen van uw klacht. Als het voorval waartegen u klaagt langer dan een jaar geleden heeft plaatsgevonden mag Stichting NIVOZ uw klacht buiten behandeling laten. Na ontvangst van de klacht hoort u binnen zes en tien weken de definitieve beslissing.

### **De afhandeling van uw klacht**

Na ontvangst van uw brief wordt eerst bekeken of Stichting NIVOZ of uw klacht in behandeling kan worden genomen. Wanneer dat niet het geval is, krijgt u daarover zo snel mogelijk bericht. Het kan ook zijn dat uw klacht bij een andere instantie thuishoort. Dan zal Stichting NIVOZ u laten weten waarheen uw klacht is doorgestuurd.

**Als uw klacht wel in behandeling wordt genomen, neemt Stichting NIVOZ de volgende stappen:**

1. Eerst stelt de klachtenfunctionaris van Stichting NIVOZ de persoon of personen over wie u klaagt op de hoogte.
2. Zo nodig wordt u verzocht om aanvullende informatie over de gebeurtenis te geven.
3. Vervolgens stelt de klachtenfunctionaris een onderzoek in.
4. U wordt in beginsel in de gelegenheid gesteld uw klacht toe te lichten bij de klachtenfunctionaris van Stichting NIVOZ of bij een speciaal ingestelde klachtenadviescommissie. De persoon over wie u klaagde zal de klacht nooit zelf behandelen.
5. Tenslotte neemt de klachtenfunctionaris van Stichting NIVOZ een besluit. Hiervan wordt u schriftelijk op de hoogte gesteld.

**KLACHTENREGELING van Stichting NIVOZ**

**Artikel 1. Definities**

In deze regeling wordt verstaan onder:

- a. klachtenfunctionaris: de klachtenfunctionaris namens Stichting NIVOZ, (vertegenwoordigd door Stichting NIVOZ) deze functie wordt vervuld door de heer Guus Brackel, zelfstandig ondernemer, bereikbaar per
  - e-mail op: guus@pbww.nl
  - via zijn postadres dat u op verzoek zal worden toegezonden door Stichting NIVOZ.
- b. betrokkene: degene op wiens handelen of nalaten de klacht betrekking heeft.

**Artikel 2. Klachtrecht**

1. Een ieder heeft het recht om over de wijze waarop Stichting NIVOZ zich in een bepaalde aangelegenheid jegens hem heeft gedragen, bij de klachtenfunctionaris een klacht in te dienen. Niet geklaagd kan worden over de inhoud en de motivering van een beslissing van een met rechtspraak belaste rechterlijke ambtenaar noch over de totstandkoming van een rechterlijke beslissing met inbegrip van de in dat kader genomen beslissingen van procedurele aard.
2. Een gedraging van een persoon, werkzaam bij Stichting NIVOZ, wordt aangemerkt als een gedraging van Stichting NIVOZ, voor zover deze gedraging aan Stichting NIVOZ kan worden toegerekend.
3. Onder personen werkzaam bij Stichting NIVOZ worden verstaan:
  - a. Stichting NIVOZ
  - b. eventueel bij Stichting NIVOZ werkzame personen (tenzij nadrukkelijk op de website is vermeld, is Stichting NIVOZ de enig werkzame persoon bij het bedrijf Stichting NIVOZ zoals bekend bij de Kamer van Koophandel).
4. De in het derde lid bedoelde personen kunnen alleen een klacht indienen voor zover zij partij of belanghebbende zijn in een bij Stichting NIVOZ aanhangig geding, een partij of belanghebbende in een dergelijk geding vertegenwoordigen of bijstaan of daarin getuige of deskundige zijn.
5. Klachten kunnen uitsluitend schriftelijk worden ingediend (via post of e-mail).

### **Artikel 3. Klaagschrift**

1. Een klaagschrift moet worden ondertekend en ten minste bevatten:
  - a. de naam en het adres van de indiener;
  - b. de dagtekening;
  - c. een omschrijving van de gedraging waartegen de klacht is gericht en het tijdstip van de gedraging.
2. Klaagschriften, die niet gedagtekend zijn, worden geacht gedagtekend te zijn op de dag van ontvangst.
3. Indien het klaagschrift in een vreemde taal is gesteld en een vertaling voor een goede behandeling van de klacht noodzakelijk is, dient de indiener zorg te dragen voor een vertaling.
4. Indien de klager minderjarig is, respectievelijk onder curatele is gesteld, moet de klacht worden ondertekend door de met het gezag beklede ouder of voogd, respectievelijk de curator.

### **Artikel 4: Afdoening in der minne**

1. In iedere fase van de klachtbehandeling kan de klachtenfunctionaris nagaan of de klager door middel van een informele afhandeling van zijn klacht tevreden gesteld kan worden.
2. Zodra de klachtenfunctionaris naar tevredenheid van de klager aan diens klacht tegemoet is gekomen, vervalt de verplichting tot het verder toepassen van deze regeling. De klager ontvangt in dat geval een schriftelijke kennisgeving van de afsluiting van de procedure. Aan de betrokkene wordt een kopie van deze kennisgeving verstrekt.

### **Artikel 5. Bijstand van klager**

1. De klager en de betrokkene kunnen zich door een gemachtigde laten bijstaan of laten vertegenwoordigen.
2. De klachtenfunctionaris kan van een gemachtigde een schriftelijke machtiging verlangen.
3. De klachtenfunctionaris kan bijstand of vertegenwoordiging door een persoon, tegen wie ernstige bezwaren bestaan, weigeren.
4. Het derde lid is niet van toepassing ten aanzien van advocaten en procureurs.

### **Artikel 6. Ontvangstbevestiging; door- en toezending en administratie**

1. De klachtenfunctionaris bevestigt de ontvangst van het klaagschrift schriftelijk onder mededeling van de datum van ontvangst van het klaagschrift en onder toezending van een afschrift van deze regeling.
2. De klachtenfunctionaris zendt een klaagschrift tot behandeling waarvan kennelijk een andere instantie bevoegd is, onverwijld naar die instantie door onder gelijktijdige mededeling daarvan aan de indiener.
3. De klachtenfunctionaris zendt een klaagschrift dat niet voor hem bestemd is en dat ook niet wordt doorgezonden, zo spoedig mogelijk terug naar de indiener.
4. De klachtenfunctionaris zendt de betrokkene een afschrift van het klaagschrift en de daarbij meegezonden stukken.
5. De klachtenfunctionaris kan besluiten het klaagschrift dat niet aan artikel 3, eerste, derde lid of vierde lid voldoet, niet te behandelen, mits de indiener in de gelegenheid is gesteld het klaagschrift binnen een door de klachtenfunctionaris te stellen termijn aan te vullen.
6. De klachtenfunctionaris registreert en administreert binnengekomen klaagschriften en zorgt

voor een goede voortgangscntrole.

### **Artikel 7. Geen verplichting tot klachtbehandeling**

1. De klachtenfunctionaris is niet verplicht de klacht te behandelen indien zij betrekking heeft op een gedraging:
  - a. waarover door de klager reeds eerder een klacht is ingediend die met inachtneming van deze regeling is afgedaan;
  - b. die langer dan een maand voor indiening van de klacht heeft plaatsgevonden;
  - c. waartegen de klager bezwaar als bedoeld in artikel 1:5, eerste lid van de Algemene wet bestuursrecht kan of had kunnen maken;
  - d. waartegen de klager beroep als bedoeld in artikel 1:5, derde lid van de Algemene wet bestuursrecht kan of had kunnen instellen;
  - e. die anderszins door het instellen van een procedure aan het oordeel van een rechterlijke instantie kon of had kunnen worden onderworpen;
  - f. zolang ter zake daarvan een opsporingsonderzoek op bevel van de officier van justitie of een vervolging gaande is, dan wel indien de gedraging deel uitmaakt van de opsporing of vervolging van een strafbaar feit en ter zake van dat feit een opsporingsonderzoek op bevel van de officier van justitie of een vervolging gaande is.
2. De klachtenfunctionaris is niet verplicht de klacht te behandelen indien het belang van de klager dan wel het gewicht van de gedraging kennelijk onvoldoende is.
3. Van het niet in behandeling nemen van de klacht stelt de klachtenfunctionaris de klager zo spoedig mogelijk doch uiterlijk binnen vier weken na ontvangst van het klaagschrift schriftelijk in kennis.

### **Artikel 8. Gelegenheid tot horen**

1. De klachtenfunctionaris stelt de klager en de betrokkene in de gelegenheid te worden gehoord.
2. Van het horen van de klager kan worden afgezien indien de klacht kennelijk ongegrond is dan wel indien de klager heeft verklaard geen gebruik te willen maken van het recht te worden gehoord.
3. Van het horen van betrokkene kan worden afgezien indien de klacht niet in behandeling wordt genomen, indien de klacht kennelijk ongegrond is of indien betrokkene heeft verklaard geen gebruik te willen maken van het recht te worden gehoord.
4. Van het horen wordt een verslag gemaakt.

### **Artikel 9: Behandeling en beslissing**

1. De klachtenfunctionaris handelt de klacht binnen zes weken of, -indien aan het bepaalde in artikel 11, eerste lid toepassing wordt gegeven- binnen tien weken na de ontvangst van het klaagschrift af.
2. De klachtenfunctionaris kan de behandeling voor ten hoogste vier weken verdagen. Van de verdaging wordt schriftelijk mededeling gedaan aan de klager en de betrokkene.
3. Wanneer de klacht een werk- of familierelatie van de klachtenfunctionaris betreft, neemt hij niet aan de behandeling van de klacht deel, maar zorgt deze voor een vervangende klachtenfunctionaris in overleg met Stichting NIVOZ.

### **Artikel 10. Afdoening**

1. De klachtenfunctionaris stelt de klager en de betrokkene schriftelijk en gemotiveerd in kennis van de bevindingen van het onderzoek naar de klacht alsmede van de eventuele conclusies die het daaraan verbindt.
2. Indien vervolgens nog een klacht kan worden ingediend bij een persoon of college, wordt daarvan bij de kennisgeving melding gemaakt.
3. Indien geen verdere klacht kan worden ingediend, gelden voor Stichting NIVOZ de bevindingen en conclusies van de klachtenfunctionaris als bindend. Stichting NIVOZ zal eventuele consequenties snel afhandelen.

### **Artikel 11. Klachtadviescommissie**

1. De klachtenfunctionaris kan een klachtadviescommissie met de advisering over een klacht belasten. In dat geval zijn de artikelen 12 en 13 van toepassing.
2. De klachtenfunctionaris benoemt de voorzitter, de secretaris en de overige leden van de klachtadviescommissie, alsmede hun plaatsvervangers.
3. Degene op wiens gedraging de klacht betrekking heeft, maakt geen deel uit van de klachtadviescommissie.
4. De klachtenfunctionaris kan de klachtadviescommissie alleen algemene aanwijzingen geven.

### **Artikel 12. Afhandeling door klachtadviescommissie**

1. Zodra de klachtenfunctionaris besluit de klachtadviescommissie in te schakelen deelt de klachtenfunctionaris de klager en de betrokkene mee dat een klachtadviescommissie met de advisering over de klacht is belast.
2. Het horen geschiedt door de klachtadviescommissie.
3. De klachtadviescommissie kan het horen aan de voorzitter of een lid opdragen.
4. De klachtadviescommissie beslist over de toepassing van artikel 8, tweede lid.
5. De klachtadviescommissie zendt een rapport van bevindingen, vergezeld van het advies en eventuele aanbevelingen, aan de klachtenfunctionaris.
6. Het rapport bevat het verslag van het horen.

### **Artikel 13. Afwijkende conclusie klachtenfunctionaris en klachtadviescommissie**

Indien de conclusies van de klachtenfunctionaris afwijken van het advies van de klachtadviescommissie, wordt in die conclusies de reden voor die afwijking vermeld en wordt het advies meegezonden met de kennisgeving, bedoeld in artikel 10, eerste lid.

### **Artikel 14. Registratie klachten**

De klachtenfunctionaris van Stichting NIVOZ draagt zorg voor registratie van de bij hem ingediende schriftelijke klachten. De klachten worden vertrouwelijk behandeld.

### **Artikel 15. Overgangsbepaling**

1. De door de klachtenfunctionaris van Stichting NIVOZ bij besluit van 1 november 2010 vastgestelde klachtenregeling wordt ingetrokken per de in artikel 16, tweede lid, bedoelde datum van inwerkingtreding van de onderhavige regeling.
2. Klachten die op de datum van inwerkingtreding van deze regeling aanhangig zijn worden

afgehandeld met toepassing van de bij besluit van 1 november 2010 vastgestelde klachtenregeling.

3. Klachten, ingediend op of na de datum van inwerkingtreding van deze regeling en betrekking hebbend op een gedraging die heeft plaatsgevonden vóór de datum van inwerkingtreding van deze regeling, worden behandeld met toepassing van deze regeling.

#### **Artikel 16. Citeertitel, bekendmaking en inwerkingtreding**

1. Deze regeling kan worden aangehaald als klachtenregeling van Stichting NIVOZ.
2. Zij is op te vragen via [info@NIVOZ.nl](mailto:info@NIVOZ.nl) en is in werking getreden op 18 maart 2013.

Aldus vastgesteld.

#### **Contactgegevens Stichting NIVOZ**

Stichting NIVOZ  
Doklaan 10  
3057 CB Rotterdam  
Tel. 010-3225450  
E-mail: [info@nivoz.nl](mailto:info@nivoz.nl)  
[www.nivoz.nl](http://www.nivoz.nl)