



# KONINKLIJKE NEDERLANDSE VERENIGING VOOR LUCHTVAART

## Reglement klachtenafhandeling

### Artikel 1

#### Klachten

Een klacht is het uiting geven aan ontevredenheid, misnoegen of ervaren onrecht over:

- a. besluiten, reglementen en de toepassing daarvan;
- b. het naar oordeel van de klager onjuist en/of incorrect gedrag van personen, die namens de KNVvL hebben gehandeld.

### Artikel 2

#### Indienen van een klacht

1. Alleen leden en ledenverenigingen van de KNVvL kunnen een klacht indienen.
2. Een lid, dat in staat wordt geacht tot een redelijke behartiging van zijn eigen belangen, wordt niet zonder zijn instemming vertegenwoordigd door een derde. Deze instemming moet blijken uit een schriftelijke ondertekende verklaring.
3. Een klacht wordt schriftelijk ingediend bij de algemeen secretaris.
4. De omschrijving van de klacht dient feitelijk en correct te zijn.

### Artikel 3

#### Behandeling van de klacht

1. De algemeen secretaris is formeel verantwoordelijk voor de afhandeling van klachten.
2. Een klacht wordt vertrouwelijk behandeld.
3. Waar mogelijk wordt hoor en wederhoor toegepast.
4. De algemeen secretaris neemt de klacht op, in het door hem bij te houden klachtenregister.
5. In het klachtenregister worden alle (vervolg)stappen geregistreerd, die tijdens de procedure worden gezet.
6. De algemeen secretaris beoordeelt – indien nodig in overleg met de vice-voorzitter- of de klacht al dan niet ontvankelijk is.
7. Is de klacht ontvankelijk, dan stuurt de algemeen secretaris binnen tien werkdagen een schriftelijke bevestiging aan de klager, dat de klacht in behandeling is genomen.
8. Is de klacht niet ontvankelijk, dan stuurt de algemeen secretaris binnen tien werkdagen een antwoordbrief aan de klager waarin wordt aangegeven waarom de klacht niet ontvankelijk is.
9. Een ontvankelijke klacht wordt in behandeling gegeven aan een daartoe aangewezen medewerk(st)er van het algemeen secretariaat, die binnen tien werkdagen schriftelijk rapporteert aan de algemeen secretaris.
10. De algemeen secretaris formuleert daarna – indien nodig in overleg met de vice-voorzitter - binnen vijf werkdagen een antwoord aan de klager.
11. De algemeen secretaris deelt schriftelijk aan de klager mee of zijn klacht al dan niet gegrond is verklaard.
12. In het klachtenregister worden de datum van afhandeling en een kopie van de inhoudelijke reactie opgenomen.



#### **Artikel 4**

##### **Interne afhandeling van gegronde klachten**

1. De algemeen secretaris stelt de inhoudelijke reactie aan de daartoe aangewezen medewerk(st)er van het algemeen secretariaat ter hand.
2. De daartoe aangewezen medewerk(st)er van het algemeen secretariaat doet wat in zijn/haar vermogen ligt om herhaling van de klacht te voorkomen.
3. Het Hoofdbestuur ontvangt periodiek een rapportage van de ontvangen klachten en een overzicht van de wijze waarop afhandeling ervan heeft plaatsgevonden.
4. Twee maal per jaar worden de ingediende klachten door de algemeen secretaris met het bestuur besproken.

#### **Artikel 5**

##### **Niet-ontvankelijkheid van klachten**

Een klacht is niet ontvankelijk als een of meer onderstaande redenen van toepassing zijn:

- a. de klacht heeft betrekking op een persoon of gebeurtenis waarover de algemeen secretaris niet bevoegd is te oordelen;
- b. de klacht is ingediend door een daartoe niet bevoegd persoon;
- c. de klacht is reeds eerder door de algemeen secretaris beoordeeld en er zijn geen nieuwe feiten en/of omstandigheden aangedragen, die een hernieuwde behandeling van de klacht rechtvaardigen;
- d. de klacht is onduidelijk, onbegrijpelijk, innerlijk tegenstrijdig of verwoord op een wijze, die in strijd is met de gebruikelijke normen en waarden;
- e. de klacht handelt over een voorval dat, of een gebeurtenis die langer dan 90 kalenderdagen geleden heeft plaatsgevonden.

#### **Artikel 6**

##### **Integriteitregels**

1. Indien een klacht betrekking heeft op een lid van het Hoofdbestuur wordt de klacht ter afhandeling overgedragen aan de voorzitter van het Hoofdbestuur.
2. Indien een klacht betrekking heeft op de voorzitter van het Hoofdbestuur wordt de klacht ter afhandeling overgedragen aan een door de voorzitters van de Afdelingen aan te wijzen commissie van drie personen.
3. Indien de klacht betrekking heeft op de algemeen secretaris, wordt de klacht ter afhandeling overgedragen aan de voorzitter van het Hoofdbestuur.
4. Indien de klacht betrekking heeft op een afdelingsvoorzitter, wordt de klacht ter afhandeling overgedragen aan de voorzitter van het Hoofdbestuur.

#### **Artikel 7**

##### **Schadevergoeding**

1. Door het gegrond verklaren van een klacht ontstaat geen recht op schadevergoeding aan de klager, diens vertegenwoordiger of welke derde dan ook.
2. Door het gegrond verklaren van een klacht zullen ter zake ten onrechte door het lid of de lidvereniging betaalde bedragen worden gerestitueerd.

Klachten kunnen schriftelijk ingediend worden op het navolgende adres:

KNVvL t.a.v. de Algemeen Secretaris.

Houttuinlaan 16-A

3447 GM Woerden

In de linker bovenhoek van de envelop vermelden: **Klacht.**