



## (CONCEPT)

### Artikel 1

#### Klachten

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

1. het aantoonbaar onjuist toepassen van KNVVV reglementen en/of procedures, met uitzondering van die met betrekking tot lidmaatschap van de vereniging en de daaruit voortvloeiende verplichtingen;
2. het naar het oordeel van de klager onjuist en/of incorrect gedrag van personen, die namens de KNVVV hebben gehandeld.

### Artikel 2

#### Indienen van een klacht

1. Alleen leden van de KNVVV kunnen een klacht indienen. Geschorste leden kunnen geen klacht indienen.
2. Een klacht die ziet op een afdeling wordt ingediend bij het afdelingsbestuur, een klacht over de KNVVV algemeen bij de directeur (beiden hierna te noemen "behandelaar").
3. Een klacht wordt schriftelijk ingediend bij de behandelaar.
4. De omschrijving van de klacht dient feitelijk, onderbouwd en correct te zijn.

### Artikel 3

#### Behandeling van de klacht

1. De behandelaar is verantwoordelijk voor de afhandeling van klachten.
2. Een klacht wordt vertrouwelijk behandeld.
3. Waar mogelijk wordt hoor en wederhoor toegepast. Dit kan schriftelijk plaatsvinden.
4. De behandelaar registreert de klacht en de afhandeling op een te controleren wijze.
5. De behandelaar beoordeelt of de klacht al dan niet ontvankelijk is.
6. Binnen twintig (20) werkdagen volgt een schriftelijke bevestiging aan de klager of de klacht ontvankelijk, danwel niet ontvankelijk is.
7. De behandelaar deelt vervolgens binnen twintig (20) werkdagen schriftelijk aan de klager mee of zijn klacht al dan niet gegrond is verklaard, voorzien van een motivatie en eventuele acties of maatregelen.
8. De bovengenoemde termijnen kunnen verlengd worden indien persoonlijke omstandigheden zoals ziekte, vakantie, etc. hiertoe dwingen. De klager ontvangt hiervan schriftelijk bericht.

### Artikel 4

#### Niet-ontvankelijkheid van klachten

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

1. indien niet voorafgaand aan de klacht aantoonbaar is getracht de kwestie in den minne te schikken;

2. de klacht heeft betrekking op een persoon of gebeurtenis waarover de behandelaar niet bevoegd is te oordelen;
3. de klacht heeft betrekking op een gebeurtenis waar de klager niet zelf bij betrokken is;
4. de klacht is ingediend door een daartoe niet bevoegd persoon;
5. de klacht is door dezelfde klager reeds eerder over dezelfde persoon of gebeurtenis ingediend en ook behandeld.
6. de klacht is onduidelijk, onbegrijpelijk, innerlijk tegenstrijdig of in strijd met de goede zeden;
7. de klacht is niet onderbouwd met de juiste verwijzing naar de van toepassing zijnde procedures/reglementen.
8. de klacht handelt over een voorval dat, of een gebeurtenis die langer dan eenendertig (31) kalenderdagen geleden heeft plaatsgevonden.

## **Artikel 5**

### **Integriteitregels**

1. Indien de klacht betrekking heeft op de directeur, wordt de klacht ter afhandeling overgedragen aan de voorzitter van het Hoofdbestuur.
2. Indien een klacht betrekking heeft op een lid van het Hoofdbestuur wordt de klacht ter afhandeling overgedragen aan de voorzitter van het Hoofdbestuur.
3. Indien een klacht betrekking heeft op de voorzitter van het Hoofdbestuur wordt de klacht ter afhandeling overgedragen aan de vice-voorzitter.
4. Indien de klacht betrekking heeft op een afdelingsvoorzitter, wordt de klacht ter afhandeling overgedragen aan de voorzitter van het Hoofdbestuur.
5. Indien de klacht betrekking heeft op een afdelingsbestuurder, wordt de klacht ter afhandeling overgedragen aan de voorzitter van het afdelingsbestuur.

## **Artikel 6**

### **Schadevergoeding**

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

Klachten kunnen alleen schriftelijk ingediend worden op het navolgende adres:

KNVvL  
T.a.v. de behandelaar (directeur / afdelingsbestuur)  
Houttuinlaan 16-A  
3447 GM Woerden

In de linkerbovenhoek van de envelop vermelden: **Klacht**. Indien de klacht ziet op een afdeling dient dit duidelijk vermeld te worden in de klacht.

Naar deze regeling wordt verwezen vanuit de Statuten van de KNVvL in artikel 63.