

## Inleiding

CMTC-OVM doet haar uiterste best om 'klanten' zo goed mogelijk van dienst te zijn. Toch is het mogelijk dat er zaken fout gaan of niet zoals afgesproken. In deze klachtenprocedure is vastgelegd hoe de 'klant' een klacht kan indienen bij de CMTC-OVM en hoe deze klacht wordt afgehandeld.

Een klacht kan via onze website worden ingediend. Hiervoor is een apart 'online' formulier beschikbaar voor het indienen van een klacht.

Wij kiezen voor deze weg vanwege een goede vastlegging en tracering van het verloop van de afhandeling.

Elke klacht wordt geregistreerd. De volgende gegevens worden genoteerd:

1. De datum waarop de klacht binnenkomt.
2. Hoe komt de klacht binnen (schriftelijk, website of per e-mail).
3. Naam, adres, huisnummer, postcode, plaats, land, e-mail adres en telefoonnummer klager.
4. Is indiener lid CMTC-OVM of niet.
5. Type klacht.
6. Omschrijving van de actie die CMTC-OVM onderneemt naar aanleiding van de klacht.
7. Naam van het Klachtencommissie lid die de klacht behandelt.
8. Datum waarop de klacht is afgehandeld.

Een klacht wordt zo snel mogelijk en uiterlijk binnen 5 Nederlandse werkdagen beantwoord. Mocht dit niet te verwezenlijken zijn dan wordt de klager hierover bericht en wordt afgesproken op welke termijn de klacht wordt afgehandeld.

Als de klachtenprocedure is afgerond, maar de klager desondanks ontevreden is over de wijze waarop de CMTC-OVM de klacht heeft behandeld, dan kan hij/zij schriftelijk of per e-mail bij het Bestuur van CMTC-OVM in beroep gaan.

Binnen 5 Nederlandse werkdagen wordt het beroep beantwoord.

Alle klachten worden geregistreerd op een klachtenformulier en verzameld in een (elektronische) klachtenmap. De binnengekomen klachten worden door de CMTC-OVM gebruikt om de kwaliteit van de dienstverlening van de CMTC-OVM te verbeteren.

## **ARTIKEL 1**

Voor de toepassing van het bij/of krachtens deze regeling bepaalde wordt verstaan onder:

1. Klacht: op schrift gestelde uitdrukking van ongenoegen met betrekking tot een activiteit, procedure, etc. waarvoor CMTC-OVM verantwoordelijk is.
2. Klager: degene die de klacht kenbaar maakt, met de bedoeling de Klachtencommissie of eventueel het Bestuur van CMTC-OVM daarover een uitspraak te laten doen.
3. Aangeklaagde/betrokkene: degene waartegen de klacht zich richt, dan wel de medewerker van CMTC-OVM onder wiens verantwoordelijkheid datgene plaatsvond naar aanleiding waarvan de klacht werd opgesteld.

## **ARTIKEL 2**

Samenstelling, benoeming en ontslag van de leden van de klachtencommissie.

Lid 1

CMTC-OVM stelt een Klachtencommissie in die is belast met de behandeling van klachten overeenkomstig het bepaalde in dit reglement.

Lid 2

De Klachtencommissieleden en hun plaatsvervangers worden op voordracht van het bestuur van CMTC-OVM benoemd, geschorst en ontslagen door de Algemene Ledenvergadering. Voorafgaand aan de voordracht aan de Algemene Ledenvergadering kan het bestuur overgaan tot “voorlopige” benoeming en schorsing. In geval van een tussentijdse vacature treedt een plaatsvervanger op, onverminderd het bepaalde in lid 4 van dit artikel.

Lid 3

De Klachtencommissie zal bestaan uit ‘gewone leden’, totaal drie personen, die worden benoemd door de Algemene Ledenvergadering en een lidvoorzitter. De lidvoorzitter (hierna te noemen voorzitter) wordt benoemd door de “gewone” leden van de klachtencommissie. Deze personen mogen geen binding hebben met de CMTC-OVM in de zin van een dienstverband of een bestuurslidmaatschap.

Lid 4

Voor de voorzitter van de klachtencommissie wordt een plaatsvervanger benoemd.

De plaatsvervangend voorzitter treedt op als voorzitter:

1. Indien de voorzitter van de Klachtencommissie verhinderd is aan het werk van de klachtencommissie deel te nemen.
2. Indien de voorzitter van de Klachtencommissie zich op grond van artikel 3 beroept op het verschoningsrecht of wordt gewraakt.

### **ARTIKEL 3**

Wraking en verschoningsrecht

Lid 1

Iedere betrokkene heeft het recht om een lid van de Klachtencommissie te wraken, wanneer hij van oordeel is dat zodanig Klachtencommissielid bevooroordeeld is tegenover één der betrokkenen. Het verzoek tot deze wraking moet de redenen van de wraking nauwkeurig omschrijven en uiterlijk binnen twee weken bij de Klachtencommissie worden ingediend.

De voorzitter van de Klachtencommissie beslist over de wraking; indien het verzoek hemzelf betreft zal de plaatsvervangend voorzitter dienaangaande beslissen.

Lid 2

Ook kan een lid van de Klachtencommissie zich verschonen indien hij van oordeel is dat zijn betrokkenheid bij de klacht een onafhankelijke beoordeling in de weg kan staan.

### **ARTIKEL 4**

Indienen en behandelen van een klacht.

Lid 1

Een klacht wordt schriftelijk aan de Klachtencommissie voorgelegd op één van de bij de inleiding genoemde mogelijkheden. Tevens wordt het Bestuur op de hoogte gesteld en de inhoud van de klacht wordt bekend gemaakt aan het Bestuur. Op dat moment is het niet de bedoeling dat het Bestuur actie onderneemt maar dit dient uitsluitend ter informatie. De Klachtencommissie is de partij welke in de eerste instantie verantwoordelijk is voor het oppakken en afhandelen van de klacht.

Lid2

De klager ontvangt binnen 5 Nederlandse werkdagen een bevestiging per e-mail van de ontvangst van de klacht. Voorts wordt daarin melding gemaakt van de verdere procedure.

Lid 3

De Klachtencommissie meldt de klacht en de inhoud daarvan binnen 5 Nederlandse werkdagen aan degene op wie de klacht betrekking heeft. Voorts wordt daarin melding gemaakt van de verdere procedure.

Lid 4

De Klachtencommissie kan informatie inwinnen door inzage in alle voor de behandeling van de klacht relevante bescheiden.

Lid 5

De Klachtencommissie kan een ieder die betrokken is bij de klacht verzoeken inlichtingen te verstekken ter zake van hetgeen waarover is geklaagd.

Lid 6

De klager en de aangeklaagde worden in de gelegenheid gesteld mondeling en/of schriftelijk een toelichting te geven over zijn klacht, respectievelijk verweer te voeren tegen de klacht.

Op verzoek van de klager of aangeklaagde kan het horen door de Klachtencommissie apart van elkaar plaatsvinden. Indien betrokkenen gescheiden zijn gehoord, kan de Klachtencommissie besluiten beiden nogmaals te horen, al dan niet gescheiden.

Via een schriftelijk verslag wordt de inhoud van het besprokene zowel aan de afwezige- als aan de aanwezige partij als aan het Bestuur medegedeeld.

Lid 7

De Klachtencommissie kan zich laten adviseren door deskundigen.

Lid 8

Elk Klachtencommissielid en voorts een ieder die bij de behandeling van de klacht betrokken wordt, is tot geheimhouding verplicht van alle zaken die hij in die hoedanigheid verneemt.

De Klachtencommissie deelt partijen en overige bij de klacht betrokkenen, voorafgaande aan elke behandeling van de klacht, de hier omschreven plicht mee.

Lid 9

De klager en de aangeklaagde kunnen zich tijdens de behandeling van de klacht op eigen kosten laten bij staan door hen aan te wijzen personen.

## **ARTIKEL 5**

Lid 1

Een klacht wordt niet verder behandeld, indien zij wordt ingetrokken of naar genoegen van de klager door bemiddeling is weggenomen.

Lid 2

Een klacht kan buiten behandeling worden gelaten, indien blijkt:

1. Dat een gelijke klacht van dezelfde klager nog in behandeling is, tenzij het een andere aangeklaagde betreft.
2. Dat de klacht geen betrekking heeft op een bezwaar als bedoeld in artikel 1.
3. Dat de inhoud van de klacht in behandeling is bij de burgerlijke rechter of deel uit maakt van een strafrechtelijk onderzoek.

Lid 3

Indien op grond van het vorige lid wordt besloten de klacht buiten behandeling te laten dan wordt dit medegedeeld aan de klager, de aangeklaagde en het Bestuur van CMTC-OVM.

De klager kan tegen deze beslissing in beroep gaan bij het Bestuur.

Lid 4

De Klachtencommissie heeft de bevoegdheid een klager door te verwijzen naar een andere instantie die, naar het oordeel van de Klachtencommissie, een meer geëigende klachtenbehandeling of rechtsgang kan bieden.

De Klachtencommissie kan de klacht als afgedaan beschouwen indien en zodra de Klachtencommissie verneemt dat de klager zich met deze klacht tot een andere instantie heeft gewend.

## **ARTIKEL 6**

### Lid 1

Tenzij artikel 5 is toegepast, stelt de Klachtencommissie binnen 4 weken na de indiening van de klacht schriftelijk en met redenen omkleed de klager, de aangeklaagde en de Klachtencommissie in kennis van haar oordeel over de gegrondheid van de klacht. De Klachtencommissie kan hierbij aanbeveling doen. Indien de Klachtencommissie afwijkt van deze termijn doet zij daarvan met redenen omkleed mededeling aan de klager en de aangeklaagde, onder vermelding van de termijn waarbinnen zij haar oordeel over de klacht zal uitbrengen.

### Lid 2

De Klachtencommissie beslist onafhankelijk, zonder last of ruggespraak.

### Lid 3

Na zich een oordeel te hebben gevormd, deelt de Klachtencommissie dat terstond schriftelijk mede aan de klager en de aangeklaagde. Indien het Bestuur niet de aangeklaagde is ontvangt deze eveneens een afschrift.

## **ARTIKEL 7**

### Lid 1

De Klachtencommissie geeft haar oordeel over de klacht. De klacht kan gegrond, ongegrond of gedeeltelijk (on)gegrond worden bevonden.

Indien een klacht geheel of gedeeltelijk gegrond is verklaard, deelt het Bestuur aan klager, beklagde en Klachtencommissie, zo spoedig mogelijk maar uiterlijk 5 Nederlandse werkdagen na het oordeel van de Klachtencommissie, schriftelijk of per e-mail mede welke maatregelen het naar aanleiding van dat oordeel en de daarin opgenomen aanbevelingen zal nemen. Bij afwijking van deze termijn deelt het Bestuur dit met redenen omkleed mee aan de klager, de beklagde en de Klachtencommissie onder vermelding van de termijn waarbinnen het zijn standpunt aan hen kenbaar zal maken.

Het Bestuur is gehouden om het oordeel en de aanbevelingen van de Klachtencommissie in principe over te nemen. Slechts in uitzonderlijke gevallen kan het Bestuur hiervan afwijken. Het dient hiervoor zwaarwichtige redenen te hebben en is gehouden om, alvorens een van het oordeel en de aanbevelingen afwijkende beslissing te nemen, de Klachtencommissie te horen.

Indien het Bestuur afwijkt van het oordeel van de Klachtencommissie en de daarin opgenomen aanbevelingen, dient zij haar beslissing met redenen omkleed kenbaar te maken aan de klager, de aangeklaagde en de Klachtencommissie.

#### **ARTIKEL 8**

Het in dit reglement gestelde laat onverlet de mogelijkheid van klagen bij de burgerlijke rechter, de Algemene Ledenvergadering, het Bestuur van CMTC-OVM of overige organen die daartoe bevoegd zijn.

#### **ARTIKEL 9**

De kosten die de Klachtencommissie voor het behandelen van de klacht maakt worden vergoed door de CMTC-OVM.

#### **ARTIKEL 10**

De Klachtencommissie brengt jaarlijks een geanonimiseerd verslag uit van haar werkzaamheden. Dit verslag zal worden opgenomen in het jaarverslag van CMTC-OVM.

#### **ARTIKEL 11**

Lid 1

Dit reglement wordt, vergezeld van een aanbeveling van het Bestuur en (behoudens de eerste keer) de Klachtencommissie, vastgesteld en gewijzigd door de Algemene ledenvergadering.

Lid 2

Voorstellen tot wijziging van het reglement worden voorgelegd aan de Klachtencommissie.

#### **ARTIKEL 12**

Dit reglement treedt in werking na de Algemene Ledenvergadering van de CMTC-OVM op 2 november 2013 in Nederland.