

Een klacht indienen bij de NVO

Klachten kunt u indienen over onze dienstverlening, bijvoorbeeld als u geen antwoord krijgt op een vraag die u gesteld heeft aan een medewerker van de NVO, onvriendelijk bent behandeld of als u ontevreden bent over de gang van zaken bij een bijeenkomst die heeft plaatsgevonden.

Wij vinden het erg belangrijk om van u te horen als u niet tevreden bent. Wij zullen wat fout is gegaan niet (altijd) terug kunnen draaien, maar wij kunnen wél in de toekomst proberen klachten te voorkomen.

Waarom een regeling?

Met deze regelingen willen wij een zorgvuldige behandeling van uw klacht garanderen. Een klacht heeft immers een belangrijke signaalfunctie. Bovendien willen wij dat uw onvrede zoveel mogelijk niet wordt gedaan door een correcte behandeling van de klacht.

Waarover kunt u wel en niet klagen?

Klachten kunnen onder meer betrekking hebben op de manier waarop wij u helpen, zoals over bejegening, procedures, onduidelijke communicatie.

U kunt niet klagen als er voor uw klacht een aparte proceduremogelijkheid bestaat of een aparte commissie bestaat. Denk dan bijvoorbeeld aan een klacht in het kader van ons tuchtrecht, of over een registratie of accreditatie¹. Als u met uw klacht bij een ander orgaan van de NVO moet zijn, dan zullen wij u naar dat orgaan doorverwijzen.

Hoe dient u een klacht in?

U kunt uw klacht telefonisch, schriftelijk of via de mail indienen. Dit kan via ons algemeen telefoonnummer (030 – 232 24 07), onze algemene postadres (Catharijnesingel 47, 3511 Utrecht) of ons algemene e-mailadres info@nvo.nl. Degene die de klacht ontvangt zal deze doorverwijzen naar de juiste persoon. U kunt ook rechtstreeks contact opnemen met de directie. Als u een klacht indient, gaan wij er overigens van uit dat u bij de betrokken persoon uw ongenoegen al mondeling kenbaar heeft gemaakt en dat de klacht niet onderling is opgelost.

Wat doen wij met uw klacht?

U ontvangt van ons een ontvangstbevestiging van de klacht per mail of per brief. Wij zullen de ontvangstbevestiging zo spoedig mogelijk aan u versturen, maar in ieder geval binnen een week. In de ontvangstbevestiging staat of de klacht in behandeling wordt genomen of dat u een andere weg moet bewandelen, en zo ja, welke.

Vervolgens onderzoekt de directeur² de klacht. De directeur zal bijvoorbeeld spreken met de betrokken medewerker of de procedure waarover u klaagt bekijken. Vervolgens neemt de directeur een besluit over of en hoe de klacht kan worden opgelost. U krijgt dat besluit per mail of per brief van ons.

¹ Als u het niet eens bent met de processen omtrent van uw tuchtrechtzaak, uw accreditatie of registratie gaat u in eerste instantie te rade bij het betreffende orgaan en de daarbij behorende mogelijkheid tot bezwaar en beroep. Als lid kunt u via de ledenvergadering eventuele voorstellen voor aanpassing van code of reglementen beïnvloeden.

² Als de klacht de directeur zelf betreft zal een lid van het bestuur de klacht behandelen.

Hoe lang duurt het voor u antwoord van ons heeft?

In de regel kunnen klachten snel afgehandeld worden. Mocht de afhandeling langer dan een maand gaan duren, dan krijgt u van ons in ieder geval een voortgangsbericht.

Bezwaar tegen de afhandeling van een klacht

Vindt u dat wij uw klacht niet adequaat hebben behandeld? U kunt dan schriftelijk bij het bestuur een bezwaar tegen de afhandeling indienen. Ook hiervan krijgt u binnen een week een ontvangstbevestiging. Het bestuur zal er naar streven binnen een maand een beslissing te nemen. Ook dat besluit wordt via een brief aan u meegedeeld.

Wat hebben wij nodig om de klacht goed af te kunnen handelen?

Persoonlijke gegevens:

- Naam
- Adres
- Postcode
- Woonplaats
- Telefoonnummer (s) overdag en 's avonds
- E-mailadres
- (indien van toepassing) lidmaatschapsnummer

Gegevens over de klacht:

- De naam van degene over wie u klaagt of een melding doet
- De datum (en eventueel tijd) waarop de klacht of melding betrekking heeft
- De situatie waarover u klaagt
- Wat voor u het doel is van de klacht of de melding

Vertrouwelijkheid

De NVO kent een open cultuur en wil graag leren van klachten. Mocht uw klacht om bepaalde redenen vertrouwelijk zijn, dan vragen wij u dat expliciet te vermelden en ook waarom u dat wenst. Kunnen wij uw klacht niet vertrouwelijk behandelen, dan zullen wij u hiervan op de hoogte stellen, vóórdat de directie of het bestuur(slid) het onderzoek start.

Bewaren van klachten

Wij zullen uw klacht en onze reacties daarop gedurende minimaal 2 jaar bewaren. Als u als klager lid van ons bent, dan zullen wij uw klacht en onze reacties daarop in onze ledenadministratie opnemen. De klacht blijft dan bewaard tot u geen lid meer van ons bent en uw dossier wordt vernietigd.

