

Klachtenregeling CNV Connectief

Wat is het doel van de klachtenregeling?

CNV Connectief wil graag een optimale belangenbehartiging voor de leden realiseren en streeft naar een goede dienstverlening. Mocht u toch een klacht hebben, dan stellen wij het op prijs als u dat aan ons kenbaar wilt maken. De klachtenregeling is bedoeld om die op te lossen en om de dienstverlening, klantgerichtheid en werkprocessen te verbeteren. Deze regeling kan door het bestuur worden gewijzigd.

Hoe u uw klacht kenbaar kunt maken leest u in deze klachtenregeling.

Begripsbepalingen

Aangeklaagde	CNV Connectief, vertegenwoordigd door het bestuur
Algemene Voorwaarden	De algemene voorwaarden van CNV Connectief (www.cnvconnectief.nl)
Bestuur	Het bestuur van CNV Connectief
Klachtencommissie	Onafhankelijk commissie gekozen door algemene ledenvergadering
Klager	Lid of klant van CNV Connectief die een klacht heeft ingediend
Medewerker	Degene die op grond van een (arbeids-)contract met CNV Connectief werkzaamheden uitvoert
Reglement IB	Reglement individuele belangenbehartiging van CNV Connectief

Heeft u een klacht?

Als u een klacht heeft dan horen wij dit graag zo spoedig mogelijk. U kunt hiervoor met ons contact opnemen op de volgende manieren:

- Met CNV Info (via chatfunctie op www.cnvconnectief.nl of telefonisch 030-751 1003)
- Met uw contactpersoon (dat kan bijvoorbeeld uw bestuurder, juridisch adviseur of onderhandelaar zijn)
- Via het klachtenformulier op de website (www.cnvconnectief.nl)
- Per brief (Postbus 2510, 3500 GM Utrecht)

Hoe wordt mijn klacht intern behandeld?

De medewerker die vanwege uw klacht contact met u opneemt zal proberen door te vragen waar uw klacht precies over gaat. En zal beoordelen wie het beste uw klacht (inhoudelijk) kan behandelen.

Klachten en de daarop ziende persoonsgegevens worden goed geregistreerd en volgens de Algemene Verordening Gegevensbescherming naar behoren beschermd. Regelmatig

wordt er een anonieme rapportage gemaakt voor het management en bestuur om de dienstverlening en werkprocessen te kunnen verbeteren.

De medewerker die uw klacht inhoudelijk gaat behandelen zal binnen één werkweek contact met u opnemen en in overleg met u er naar streven om tot een goede oplossing komen.

Bent u niet tevreden met de afhandeling van uw klacht dan neemt de manager van de betreffende afdeling uw klacht over. Als laatste interne stap krijgt u de gelegenheid uw klacht aan het bestuur voor te leggen.

Mocht de interne behandeling uw klacht niet naar tevredenheid hebben opgelost kunt u uw klacht over CNV Connectief aan de CNV Connectief klachtencommissie voorleggen.

Hoe meld ik mijn klacht bij de CNV Connectief klachtencommissie?

Bent u niet tevreden met de interne behandeling van uw klacht, dan kunt u zich wenden tot CNV Connectief klachtencommissie. Dit kunt u schriftelijk per post of per mail kenbaar maken bij het bestuur van CNV Connectief.

Hierna vindt u informatie over de werkwijze en de samenstelling van de klachtencommissie en over de behandeling van uw klacht.

Werkwijze van de klachtencommissie

Artikel 1. Taak en bevoegdheden van de klachtencommissie

De klachtencommissie heeft tot taak om klachten in behandeling te nemen, de feiten vast te stellen, de gegrondheid van de klacht te toetsen, om een gemotiveerde uitspraak te doen en om deze vervolgens ter kennis te brengen van het bestuur en de klager. De uitspraak van de klachtencommissie geldt als zwaarwegend advies aan het bestuur.

De klachtencommissie is bevoegd om alles te doen wat haar redelijkerwijs noodzakelijk lijkt om tot een zorgvuldige uitspraak te komen om zo bij te dragen aan oplossing van de klacht. In elk geval bepaalt de commissie per klacht of een hoorzitting gehouden wordt. Tijdens een hoorzitting kan de klager zich te allen tijde op eigen kosten laten bijstaan door een raadsman.

De (plaatsvervangende) leden van de klachtencommissie zijn gehouden niets aan derden mee te delen van hetgeen zij in hun functie als (plaatsvervangend) lid van de klachtencommissie hebben vernomen en ervaren voor zover dit niet in de uitspraak van de klachtencommissie is of wordt verwoord.

De overwegingen en stemmingen in de raadkamer zijn geheim.

Artikel 2. Behandelen van de klacht, het horen van getuigen en deskundigen

- a. De klacht moet de klachtencommissie hebben bereikt uiterlijk op de 31e dag nadat de schriftelijke en gedagtekende beslissing van het bestuur hem ter kennis is gesteld. Als de 31^e dag valt op een zaterdag, zondag of algemeen erkende feestdag dan wordt de bezwaartermijn verlengd tot de eerstvolgende dag, die niet een zaterdag, zondag of algemeen erkende feestdag is. De klachtencommissie laat een niet-ontvankelijkheidsverklaring vanwege termijnoverschrijding achterwege als klager tot tevredenheid van de commissie aantoonst, dat de klacht is ingediend zodra dit redelijkerwijs verlangd kon worden.

- b. Na ontvangst van de klacht stuurt de commissie de klager een ontvangstbevestiging.
- c. De klachtencommissie regelt intern op welke wijze en welke stukken aan de (plaatsvervangende) leden van de klachtencommissie en klager worden gestuurd en behandeld.
- d. De klachtencommissie kan de klager aanvullende informatie vragen als de klacht naar het oordeel van de klachtencommissie niet de informatie bevat die de klachtencommissie nodig meent te hebben.
- e. De klachtencommissie stelt de aangeklaagde in de gelegenheid zijn zienswijze aan de commissie kenbaar te maken en kan de aangeklaagde aanvullende informatie vragen als de zienswijze naar het oordeel van de klachtencommissie niet die informatie bevat die de klachtencommissie meent nodig te hebben.
- f. De klachtencommissie kan advies vragen aan een advocaat of een andere externe deskundige, na afstemming met de algemeen penningmeester. De kosten komen in dat geval voor rekening van CNV Connectief.
- g. Aan de inhoud van de klacht worden geen formele vereisten gesteld, behalve dat de klacht schriftelijk per mail of per post moet worden ingediend en gedateerd moet zijn. Daarnaast moet de klacht tenminste kort zijn gemotiveerd en melding maken van naam, adres, woonplaats en lidmaatschapsnummer van de klager.
- h. De klachtencommissie doet binnen drie maanden na ontvangst van de klacht schriftelijk uitspraak. Overschrijding van deze termijn dient te worden gemotiveerd in de uitspraak.
- i. De klachtencommissie beslist (bij meerderheid van stemmen) of getuigen die door de klager zijn gemeld, zullen worden gehoord.
- j. De klachtencommissie bepaalt (bij meerderheid van stemmen) of deskundigen zullen worden gehoord.
- k. Als een hoorzitting wordt gehouden kunnen klager en aangeklaagde in elkaars aanwezigheid gehoord.
- l. De zittingen van de klachtencommissie zijn niet openbaar.

Artikel 3. Uitspraak van de klachtencommissie

De uitspraak van de klachtencommissie is een zwaarwegend advies aan het bestuur en klager.

Als de klachtencommissie dit nodig of nuttig vindt binnen haar taakstelling, kan de klachtencommissie in haar uitspraak haar zwaarwegend advies laten vergezellen van een of meer aanbevelingen.

Artikel 4. Verdere procedure

De uitspraak van de klachtencommissie wordt door de commissie gelijktijdig schriftelijk ter kennis gebracht aan klager en het bestuur.

De uitspraak wordt in een vergadering van het bestuur inhoudelijk behandeld alvorens daarover te besluiten.

Het bestuur deelt de klachtencommissie en de klager schriftelijk zijn besluit mee waarin staat of en hoe het bestuur het zwaarwegend advies en eventuele aanbevelingen overneemt dan wel uitvoert.

Het bestuur informeert de Raad van Toezicht van CNV Connectief over commissie uitspraken en over zijn besluiten naar aanleiding van die uitspraken.

Artikel 5. De kosten

De kosten van de klachtencommissie komen ten laste van de algemene kas van CNV Connectief.

Voor zover opgeroepen door de klachtencommissie ontvangen klager en getuigen desgevraagd een vergoeding voor de gemaakte noodzakelijke reiskosten openbaar vervoer tweede klasse.

Op de (plaatsvervangende) leden van de klachtencommissie is de declaratieregeling van CNV Connectief van toepassing.

Samenstelling van de klachtencommissie

Samenstelling en functieverdeling

De klachtencommissie bestaat uit drie leden en drie plaatsvervangers. Deze leden zijn afkomstig uit de drie sectoren van de vereniging. Deze leden zijn geen werknemers van CNV Connectief of bij CNV aangesloten organisaties.

De klachtencommissie verdeelt onderling de taken. De klachtencommissie ontvangt ambtelijke ondersteuning vanuit de werkorganisatie van CNV Connectief.

Verkiezing en zittingsduur

De leden van de klachtencommissie en hun plaatsvervangers worden voor een periode van vier kalenderjaren gekozen tijdens een vergadering van de Algemene Vergadering van CNV Connectief. De verkiezing vindt plaats op voordracht van een adviescommissie bestaande uit leden uit de sectorbesturen.

De klachtencommissie stelt in haar eerste vergadering een rooster van aftreden vast, waarbij per kalenderjaar één lid aftreedt.

Bij periodiek aftreden zijn de (plaatsvervangende) leden direct herkiesbaar. Hierop zijn van toepassing de regels voor herverkiezing in het huishoudelijk reglement van CNV Connectief.

Het rooster van aftreden en de functieverdeling worden door de commissie meegedeeld aan de secretaris van CNV Connectief.

Bij tussentijds aftreden van enig (plaatsvervangend) lid van de klachtencommissie vindt een verkiezing plaats om in de ontstane vacature te voorzien tijdens de eerstvolgende Algemene Vergadering.

Het lidmaatschap van de klachtencommissie vervalt bij het beëindigen van het lidmaatschap van de vereniging of bij overlijden.

Aansprakelijkheid

Als mogelijkwerwijs aan het lid/klant schade is berokkend, heeft het lid/klant de mogelijkheid om CNV Connectief aansprakelijk te stellen voor de geleden (of nog te lijden) schade.

Meent een lid schade te hebben geleden waarvoor CNV Connectief zich heeft verzekerd, dan meldt het bestuur dit aan de verzekeraar en deze beoordeelt de klacht/schade.

Bescherming persoonsgegevens klachten

CNV Connectief registreert klachten en de wijze van afhandeling in het Customer Relationship Management Systeem van CNV Connectief. Elke klacht wordt met de wijze van afhandeling in een afzonderlijk klachtdossier geregistreerd.

CNV Connectief verwerkt deze gegevens in overeenstemming met de Algemene Verordening Gegevensbescherming (AVG).

CNV Connectief hanteert de volgende bewaartermijnen voor klachtdossiers:

- klachtdossier volledig: vijf jaar na het afsluiten van het klachtdossier.
- administratieve gegevens klachtdossiers: zeven jaar na het afsluiten van het klachtdossier.
- bij mogelijke aansprakelijkheidstelling op basis van artikel 3:310 BW: het klachtdossier wordt bewaard zolang noch een rechtsvordering op grond van dat artikel mogelijk is, doch uiterlijk gedurende een periode van 20 jaar (verjaartermijn).

Vastgesteld door het bestuur van CNV Connectief d.d. 16 mei 2018