**Klachtenregeling CNV Jongeren**

**Wat is het doel van de klachtenregeling?**

CNV Jongeren 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 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 De medewerker van CNV Jongeren

Algemene Voorwaarden De algemene voorwaarden

CNV Jongeren(www.ikbenharrie.nl)

Bestuur Het bestuur van CNV Jongeren

Klachtencommissie Onafhankelijk commissie gekozen door algemene ledenvergadering.

Klager Deelnemer van een Harrie activiteit.

Medewerker Degene die op grond van een (arbeids-)contract met CNV Jongeren werkzaamheden uitvoert

**Heeft u een klacht?**

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

 Met CNV Jongeren (telefonisch 030-7511850 of per mail via [Harrie@cnvjongeren.nl](mailto:Harrie@cnvjongeren.nl) of [Incompanyharrie@cnvjongeren.nl](mailto:Incompanyharrie@cnvjongeren.nl)

 Met uw contactpersoon (dat kan bijvoorbeeld uw trainer zijn)

**Hoe wordt mijn klacht intern behandeld?**

De medewerker die u aan de telefoon krijgt of uw mail ontvangt zal proberen door te vragen waar uw klacht precies over gaat. En zal beoordelen wie het beste uw klacht (inhoudelijk) kan behandelen.

Klachten worden geregistreerd op een eenduidige manier. Frequent wordt er een 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 projectleider Harrie 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 aan de CNV Jongeren klachtencommissie voorleggen.

**Hoe meld ik mijn klacht bij de CNV Jongeren klachtencommissie?**

Bent u niet tevreden met de interne behandeling van uw klacht, dan kunt u zich wenden tot CNV Jongeren klachtencommissie. Dit kunt u kenbaar maken door dit te melden bij het bestuur van CNV Jongeren. Hierna vindt u de werkwijze en de samenstelling van de klachtencommissie.

**Werkwijze van de klachtencommissie**

**Artikel 1. Taak en bevoegdheden van de klachtencommissie**

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

De klachtencommissie is bevoegd om alles te doen wat haar redelijkerwijs noodzakelijk lijkt om de klacht op te lossen. In elk geval bepaalt de commissie per klacht of een hoorzitting gehouden wordt. Tijdens een hoorzitting kunnen partijen 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 (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. De kosten**

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

**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 beslissing van het bestuur hem ter kennis is gesteld. Ten aanzien van de termijnen is het poststempel maatgevend en de algemene termijnenwet van toepassing. De klachtencommissie laat een niet-ontvankelijkheidsverklaring vanwege termijnoverschrijding achterwege indien klager tot tevredenheid van de commissie aantoont, 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 te allen tijde de klager aanvullende informatie vragen indien de klacht naar het oordeel van de klachtencommissie niet de informatie bevat die de klachtencommissie nodig meent te hebben.

e. De klachtencommissie stelt in ieder geval de aangeklaagde (bijvoorbeeld een medewerker van CNV Jongeren in de gelegenheid zijn zienswijze aan de commissie kenbaar te maken.

f. De klachtencommissie kan advies vragen aan een advocaat of een andere externe deskundige, na afstemming met de directeur (directeur CNV Jongeren). De kosten komen in dat geval voor rekening van CNV Jongeren. In haar uitspraak vermeldt de klachtencommissie de inhoud van het advies.

g. Aan de inhoud van de klacht worden geen formele vereisten gesteld, behalve dat de klacht schriftelijk moet worden ingediend en gedateerd dient te zijn. Daarnaast moet de klacht melding maken van naam, adres, woonplaats van de klager of organisatie.

h. De klachtencommissie doet binnen drie maanden na ontvangst van de klacht 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. Indien een hoorzitting wordt gehouden kunnen klager en aangeklaagde in elkaars aanwezigheid gehoord.

l. De zittingen van de klachtencommissie zijn niet openbaar.

**Artikel 3. Gevolgen van de uitspraak van de klachtencommissie**

De uitspraak van de klachtencommissie is een dringend advies voor het bestuur en klager.

**Artikel 4. Verdere procedure**

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

**Artikel 5. Adviezen**

Indien de klachtencommissie dit nodig of nuttig vindt binnen haar taakstelling, kan zij naast haar uitspraak een advies formuleren. Indien dit advies (mede) gericht is aan het bestuur, wordt dit advies in een vergadering van het bestuur inhoudelijk behandeld.

Het bestuur deelt de klachtencommissie mee of en hoe het bestuur het advies overneemt dan wel uitvoert.

**Samenstelling van de klachtencommissie**

**Samenstelling en functieverdeling**

De klachtencommissie bestaat uit drie leden gekozen door de Algemene Vergadering. De leden van de klachtencommissie hebben plaatsvervangers, gekozen door de Algemene Vergadering. De leden zijn geen werknemers van CNV Jongeren.

De klachtencommissie verdeelt onderling de taken. De klachtencommissie ontvangt ambtelijke ondersteuning vanuit de projectorganisatie van CNV Jongeren.

**Verkiezing en zittingsduur**

De leden van de klachtencommissie worden voor een periode van vier kalenderjaren gekozen tijdens een vergadering van de Algemene Vergadering. Hetzelfde geldt ten aanzien van de plaatsvervangende leden van de klachtencommissie.

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. Het rooster van aftreden en de functieverdeling worden door de commissie meegedeeld aan de Directeur van CNV Jongeren. 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.

**Beroepsaansprakelijkheid**

In geval een medewerker een (beroeps-)fout heeft gemaakt of anderszins in de verleende (individuele) hulp verwijtbaar tekort is geschoten, waardoor mogelijkerwijs aan de klant schade is berokkend, heeft de klant de mogelijkheid om CNV Jongeren aansprakelijk te stellen voor de geleden (of nog te lijden) schade.

CNV Jongeren heeft dit verzekerd. Meent een klant schade te hebben geleden, meldt het bestuur dit aan de verzekeraar en deze beoordeelt de klacht/schade.