

Klachtenregeling (extern)

Versie 202300.1

Een organisatie die is afgewezen voor het lidmaatschap van de vereniging Cyberveilig Nederland kan bij het bestuur van Cyberveiligheid Nederland (hierna CVNL) een klacht indienen. Deze klachtenregeling is goedgekeurd tijdens de algemeen ledenvergadering (hierna ALV) d.d. 29 november 2023.

Begripsomschrijving:

Klacht: een uiting van onvrede over het afwijzen van het lidmaatschap van de vereniging CVNL.

Klager: management van de organisatie waarvan het lidmaatschap van de vereniging is afgewezen.

Beklaagde: het bestuur van de vereniging, die het lidmaatschap heeft afgewezen.

Klachtenfunctionaris: de persoon bij wie de klacht binnenkomt, die de klager bijstaat bij het formuleren van de klacht en de mogelijkheden om tot een oplossing voor de klacht te komen onderzoekt.

Artikel 1. Doelstelling klachtenregeling

1.1 De klachtenregeling heeft als doel:

- Zorgdragen voor het naar ieders tevredenheid oplossen van een klacht.
- Een bijdrage leveren aan de kwaliteitsborging van de vereniging.

Artikel 2. Indienen van een klacht

2.1 Wie kan een klacht indienen?

- Een klacht kan worden ingediend door de klager of zijn gemachtigde aan het dagelijks bureau gericht aan het bestuur van CVNL.
- De klachtenfunctionaris van Het Branche Bureau verzorgt de administratieve behandeling van de klacht.
- Het bestuur van CVNL beslist over de klacht

2.2 Eisen aan de klacht

- Voor- en achternaam
- Naam organisatie
- Adres
- Emailadres
- Telefoonnummer
- Inhoud van de klacht

2.3 Ontvankelijkheid en niet ontvankelijkheid

- Wanneer niet aan de eisen voor het indienen van de klacht is voldaan (zie eisen van de klacht), wordt de klacht niet ontvankelijk verklaard. Dit betekent dat de klacht niet inhoudelijk wordt behandeld.
- De klager kan de eisen aan de klacht aanvullen en opnieuw indienen.
- Wanneer aan de eisen van de klacht is voldaan, zal de klacht inhoudelijk worden behandeld.

2.4 Termijn

- Binnen 1 week na het indienen van de klacht, stuurt de klachtenfunctionaris een bevestiging
- Binnen 4 weken na ontvangst van de klacht, beslist het bestuur inhoudelijk op de klacht.
- De klachtenfunctionaris zal binnen 1 week na het besluit van het bestuur, de beslissing schriftelijk en met redenen omkleed aan de klager of dienst gemachtigde mededelen.

2.5 Gegrond of ongegrond

- De beslissing van het bestuur op de klacht kan zijn gegrond of ongegrond.
- Bij gegrondheid van de klacht betekent dit dat de klager in het gelijk wordt gesteld. Zij zal dan weer worden toegelaten tot CVNL en de eerdere beslissing van CVNL wordt vernietigd.
- Wanneer de klacht ongegrond wordt verklaard, de klager wordt in dit geval niet in het gelijk gesteld, dan kan zij een bezwaar indienen. Zie voor de procedure hoofdstuk 3: bezwaar op de beslissing

2.6 Kosten

- De klachtenbehandeling voor de klager is kosteloos met een maximumbedrag van € 500 exclusief btw.

Artikel 3. Bezwaar

3.1 Bezwaar op de beslissing

- Indien klager het niet eens is met de beslissing van het bestuur, kan zij binnen 4 weken na ontvangst van de klacht, in bezwaar gaan bij de Commissie Ad Hoc Bezwaar.
- In de commissie Ad Hoc bezwaar hebben zitting:
 - o 1 lid van CVNL
 - o 1 lid namens het bestuur
 - o 1 klachtenfunctionaris

3.2 Procedure Commissie Ad Hoc Bezwaar

Eisen aan de bezwaarprocedure (eisen aan het bezwaar)

- Voor- en achternaam
- Naam organisatie
- Adres
- Emailadres
- Telefoonnummer
- Inhoud van de klacht
- Meesturen met het bezwaar, de beslissing van het bestuur op de klacht.

3.3 Ontvankelijkheid en niet ontvankelijkheid

- Wanneer niet aan de eisen voor het indienen van het bezwaar is voldaan (zie eisen van het bezwaar), wordt deze niet ontvankelijk verklaard. Dit betekent dat het bezwaar niet inhoudelijk wordt behandeld.
- De klager kan de eisen aan het bezwaar aanvullen en opnieuw indienen.
- Wanneer aan de eisen van het bezwaar is voldaan, zal het bezwaar inhoudelijk worden behandeld.

3.4 Termijnen

- Binnen 1 week na het indienen van de klacht, stuurt de klachtenfunctionaris een bevestiging
- Binnen 4 weken na ontvangst van de klacht, beslist de Commissie inhoudelijk op de klacht.
- De klachtenfunctionaris zal binnen 1 week na het besluit van de Commissie, de beslissing schriftelijk en met redenen omkleed aan de klager of dienst gemachtigde mededelen.

3.5 Gegrond of ongegrond

- De beslissing van de Commissie op het bezwaar kan zijn gegrond of ongegrond
- Bij gegrondheid van het bezwaar betekent dit dat de klager in het gelijk wordt gesteld. Zij zal dan weer worden toegelaten tot CVNL en de eerdere beslissing van de CVNL wordt vernietigd.
- Wanneer het bezwaar ongegrond wordt verklaard, de klager wordt in dit geval niet in het gelijk gesteld, dan kan zij naar de Geschillencommissie. Zie hiervoor het document procedure Geschillencommissie.

3.6 Kosten

- De klachtenbehandeling bij de Commissie Ad Hoc Bezwaar voor de klager is kosteloos met een maximumbedrag van € 500 exclusief btw.