

Klachtenprocedure Centraal Bureau Fondsenwerving - 2011

Inleiding

Het CBF tracht door het verstrekken van informatie of bemiddeling een oplossing te vinden voor de betwisting of klacht en als dat niet lukt een oordeel te geven over de gegrondheid van de klacht en de maatregelen die als gevolg daarvan getroffen kunnen en moeten worden.

De maatregelen kunnen o.a. betreffen het verbeteren van het kwaliteitssysteem van het CBF of het eisen van corrigerende maatregelen van beoordeelde instellingen of het verstrekken van informatie over **niet** door het CBF beoordeelde fondsenwervende instellingen en kansspelbegunstigden.

Iedereen kan een betwisting of een klacht kenbaar maken bij het CBF.

Binnen 30 dagen na ontvangst van de betwisting of klacht wordt aan de indiener een bericht van ontvangst gestuurd.

Op verzoek van de indiener van een betwisting of klacht kan zijn/haar identiteit door het CBF geheim worden gehouden.

Betwistingen

Onder een betwisting verstaat het CBF:

Toedichting van afkeurenswaardige bedoelingen en handelingen, bedekte aantijgingen, zijdelingse verdachtmakingen dan wel twijfel aan de juistheid en rechtmatigheid van activiteiten in het kader van het goede doel.

Betwistingen kunnen schriftelijk, elektronisch of telefonisch worden ingediend over door het CBF beoordeelde instellingen en over het CBF zelf.

Een schriftelijk of elektronisch ingediende betwisting kan leiden tot een klacht.

Klachten

Onder een klacht verstaat het CBF:

Uiting van ongenoegen over bedoelingen en handelingen van het CBF en over de juistheid en rechtmatigheid van activiteiten in het kader van het goede doel door fondsenwervende instellingen en kansspelbegunstigden.

Klachten kunnen schriftelijk of elektronisch worden ingediend over alle fondsenwervende instellingen, kansspelbegunstigden en over het CBF zelf.

Anonieme klachten worden niet in behandeling genomen.

Indien het voor het oplossen van de klacht niet mogelijk is de identiteit van een klager geheim te houden, wordt dit besproken met de klager.

Klachten kunnen gaan over:

- 1 de bedoelingen en handelingen van het CBF;
- 2 de activiteiten van **niet** door het CBF beoordeelde fondsenwervende instellingen of kansspelbegunstigden;
- 3 de naleving van Keurmerk- en Certificaatcriteria door Keurmerk- en Certificaathouders;
- 4 de naleving van beoordelingscriteria voor de Verklaring van geen bezwaar en kledinginzamelende instellingen door Verklaring-van-geen-bezwaarhouders en beoordeelde kledinginzamelaars.

Ad 1. Klachten over de bedoelingen en handelingen van het CBF.

Klachten over het CBF worden behandeld door de directeur en ter kennisname of behandeling in de eerstvolgende bestuursvergadering van het CBF gebracht.

Klachten die betrekking hebben op de Keurmerk- of Certificaatcriteria kunnen alleen door Keurmerk- of Certificaathouders worden ingediend. De directeur brengt het College van Deskundigen van het CBF op de hoogte van de klacht over de Keurmerk- of Certificaatcriteria. Het College van Deskundigen brengt binnen zes maanden na ontvangst van de klacht advies uit aan de Commissie Keurmerk.

De Commissie Keurmerk beslist binnen 30 dagen na de ontvangst van het advies.

Een besluit van de Commissie Keurmerk kan leiden tot aanpassing van de Keurmerk- of Certificaatcriteria.

Ad 2. Klachten over de activiteiten van niet door het CBF beoordeelde fondsenwervende instellingen of kansspelbegunstigden.

Klachten die kennelijk niet de Keurmerk- of Certificaatcriteria of naleving daarvan (over niet door het CBF beoordeelde instellingen) betreffen, worden door of namens de directie afgehandeld. Bij meerdere of bijzondere klachten wordt betreffende fondsenwervende instelling of kansspelbegunstigde door het CBF aangeschreven met het verzoek tot reactie. De instelling dient binnen 30 dagen na het verzoek van het CBF te reageren. De klager wordt op de hoogte gesteld van de reactie van de instelling.

Bij geen of onvoldoende beargumenteerde reactie kan het CBF in zijn eigen publiciteitsorganen bekendheid geven aan de uiting van ongenoegen.

Binnengekomen klachten worden door het CBF drie jaar bewaard en worden betrokken bij een aanvraag tot beoordeling.

Ad 3. Klachten over de naleving van Keurmerk- en Certificaatcriteria door Keurmerk- en Certificaathouders.

Klachten over Keurmerk- of Certificaathouders dienen eerst bij de betreffende instelling te worden ingediend en volgens de van toepassing zijnde klachtenprocedure te worden behandeld. Indien klager geen gehoor vindt bij de instelling of niet tevreden is over de behandeling van zijn klacht zal het CBF de klacht, indien gemotiveerd, binnen 30 dagen schriftelijk voorleggen aan de Keurmerk- en Certificaathouder. De Keurmerk- of Certificaathouder wordt verzocht het CBF binnen 30 dagen schriftelijk op de hoogte te stellen van de behandeling van de klacht (middels de klachtenprocedure van de instelling), het resultaat van de klachtbehandeling en de overwegingen daarbij. Naar aanleiding van de reactie van de Keurmerk- of Certificaathouder stelt het CBF binnen 14 dagen een reactie op richting klager met als doel een minnelijke oplossing te bewerkstelligen op korte termijn. Indien klager niet instemt met de reactie of voorgestelde oplossing wordt afgewezen dan wordt de klacht voorgelegd aan de Commissie Keurmerk met advies van de directeur van het CBF. De Commissie Keurmerk vormt zich een oordeel over de klacht en kan besluiten klager en beklagde in de gelegenheid te stellen hun standpunten mondeling toe te lichten. De Commissie Keurmerk doet een uitspraak binnen 30 dagen na bovengemelde hoorzitting. De klacht is afgehandeld als de klager en beklagde tot een minnelijke oplossing zijn gekomen.

Een klacht wordt als afgehandeld beschouwd wanneer vier weken na de laatste correspondentie met klager geen reactie meer is ontvangen van klager of wanneer het CBF expliciet heeft aangegeven de klacht als afgehandeld te beschouwen en klager hiertegen geen bezwaar heeft gemaakt binnen vier weken na verzending van de mededeling van het CBF. Klachten kunnen aanleiding zijn voor een tussentijdse controle indien de Keurmerk- of Certificaathouder zich niet houdt aan zijn verplichtingen voortvloeiend uit en verband houdend met de Keurmerk- of Certificaatovereenkomst.

Ad 4. Klachten over de naleving van de beoordelingscriteria voor Verklaring van geen bezwaar en kledinginzamelende instellingen door Verklaring-van-geen-bezwaarhouders en kledinginzamelaars.

Klachten over Verklaring-van-geen-bezwaarhouders en kledinginzamelaars dienen eerst bij de betreffende instelling te worden ingediend voor behandeling. Indien klager geen gehoor vindt bij de instelling of niet tevreden is over de behandeling van zijn klacht zal het CBF de klacht, indien gemotiveerd, binnen 30 dagen schriftelijk voorleggen aan de Verklaring-van-geen-bezwaarhouder en kledinginzamelaar. De Verklaring-van-geen-bezwaarhouder en kledinginzamelaar wordt verzocht het CBF binnen 30 dagen schriftelijk op de hoogte te stellen van de behandeling van de klacht, het resultaat van de klachtbehandeling en de overwegingen daarbij. Naar aanleiding van de reactie van de Verklaring-van-geen-bezwaarhouder en kledinginzamelaar stelt het CBF binnen 14 dagen een reactie op richting klager met als doel een minnelijke oplossing te bewerkstelligen op korte termijn.

Indien klager niet instemt met de reactie of voorgestelde oplossing wordt afgewezen dan wordt de klacht voorgelegd aan de directeur van het CBF.

De directeur vormt zich een oordeel over de klacht en kan besluiten klager en beklagde in de gelegenheid te stellen hun standpunten mondeling toe te lichten.

De klacht is afgehandeld als de klager en beklagde tot een minnelijke oplossing zijn gekomen.

Een klacht wordt als afgehandeld beschouwd wanneer vier weken na de laatste correspondentie met klager geen reactie meer is ontvangen van klager of wanneer de directeur expliciet heeft aangegeven de klacht als afgehandeld te beschouwen en klager hiertegen geen bezwaar heeft gemaakt binnen vier weken na verzending van de mededeling van het CBF. Klachten kunnen aanleiding zijn voor een tussentijdse controle indien de Verklaring-van-geen-bezwaarhouder en kledinginzamelaar niet meer aan de beoordelingscriteria voldoet.

Voor het indienen van een klacht kan het klachtenformulier gebruikt worden op de website van het CBF.