

Reglement Klacht, Bezwaar en Beroep CBF Toezichthouder Goede Doelen



Inhoudsopgave:

- Achtergrond
- Begripsomschrijvingen
- Hoofdstuk 1 Klachten
- Hoofdstuk 2 Bezwaar
- Hoofdstuk 3 Beroep
- Slot

Achtergrond

Per 1 januari 2016 werkt het CBF met een nieuw stelsel van toezicht en kwaliteitsverbetering dat tot stand is gekomen met medewerking van stakeholders uit de gehele filantropische sector.

Het stelsel van Keurmerken, Certificaten en Verklaringen van geen bezwaar is vervangen door de Erkenning. De tot dan toe bestaande Keurmerk- en Certificaatcriteria zijn vervangen door Normen.

Belangrijke redenen om het toezicht te moderniseren, waren het borgen van publieksvertrouwen (waarbij met name ‘transparantie’ als belangrijke factor wordt genoemd) en het verhogen van de effectiviteit van de filantropische sector. Klachten, bezwaren en beroepsprocedures vormen een belangrijk onderdeel van het toezicht.

Naast de praktische aanpassingen, die een dergelijke verandering met zich meebrengt voor het Klachtenreglement, zal het reglement derhalve ook inhoudelijk aan moeten sluiten op de genoemde ambities. Dit Reglement Klacht, Bezwaar en Beroep is daarvan de uitwerking.

Het doel van het reglement is meerledig:

1. genoegdoening van de klager of bezwaarmaker;
2. het leveren van een bijdrage aan het kwaliteitsbeleid van goede doelen door het systematisch registreren van klachten en op grond daarvan adviseren over het aanbrengen van verbeteringen in de dienstverlening;
3. het leveren van een bijdrage aan het kwaliteitsbeleid van het CBF door het systematisch registreren van klachten en bezwaren en op grond daarvan het aanbrengen van verbeteringen;
4. het ondersteunen van het nieuwe stelsel van toezicht.

Begripsomschrijvingen

Aangeklaagde: de goededoelenorganisatie waartegen een klacht is ingediend.

Appellant: de persoon die een beroepsprocedure start tegen een besluit op een bezwaar.

Belanghebbende: de persoon die betrokken is bij een besluit van het CBF en daar (rechtstreeks) belang bij heeft.

Beroepschrift: het zich wenden tot het College van Beroep om een besluit te doen herzien.

Bezwaar: bezwaar tegen een besluit, uitspraak en/of interventie van het CBF.

Bezwaarmaker: de organisatie of natuurlijk persoon die een bezwaar indient bij de bezwaarcommissie tegen een besluit, uitspraak en/of interventie van het CBF.

Bezwaarcommissie: de door het CBF ingestelde commissie, die de in artikel 2.1 lid 2 benoemde bezwaren behandelt.

College van Beroep: het externe onafhankelijke orgaan dat belast is met de behandeling van beroepsprocedures op uitspraken van de klachtencommissie en de bezwaarcommissie.

Directeur-bestuurder: directeur-bestuurder van het CBF.

Erkende organisatie: een door het CBF beoordeelde en erkende goededoelenorganisatie.

Klacht: schriftelijke uiting van onvrede door of namens een belanghebbende over een gedraging of een nalaten van een Erkende of niet erkende organisatie of een handeling van het CBF die niet valt onder de bezwaarprocedure.

Klachtencommissie: de door het CBF ingestelde commissie die de in artikel 1.1 lid 2 benoemde klachten behandelt.

Klachtenfunctionaris: de werknemer van het CBF die is belast met een coördinerende rol ten aanzien van de afhandeling van klachten. Dit is iemand die als zodanig aangewezen wordt door de directeur-bestuurder

Klager: de organisatie of natuurlijk persoon die een klacht voorlegt aan de klachtencommissie van het CBF.

Niet erkende organisatie: een niet door het CBF erkende goededoelenorganisatie.

Normen: de door het normstellend orgaan opgestelde normen voor goededoelenorganisaties, op basis waarvan het CBF toetst en toezicht houdt op goededoelenorganisaties.

Reglement: Het Reglement Klacht, Bezwaar en Beroep.

Hoofdstuk 1. Klachten

Artikel 1.1. Inhoud van de klacht

1. Uit de formulering dient te blijken tegen wie of waartegen de klacht zich richt.
2. Klachten kunnen gaan over:
 - a. De naleving van de normen van door het CBF Erkende goededoelenorganisaties;
 - b. Activiteiten en communicatie-uitingen van Erkende goededoelenorganisaties;
 - c. Bedoelingen en handelingen van het CBF, welke geen bezwaar betreffen als bedoeld in artikel 2.1.
3. Klachten inzake normen dienen te worden ingediend bij het normstellend orgaan.

Artikel 1.2. Klachtafhandeling

Indien klachten over goededoelenorganisaties worden ingediend, worden deze bij voorkeur afgehandeld door de klager en het betreffende goede doel in gezamenlijk overleg. Het is daarom van groot belang een klacht in een vroegtijdig stadium bij die organisatie te melden. Alvorens een klacht in te dienen bij het CBF, vindt bij voorkeur eerst behandeling van de klacht binnen de organisatie van het goede doel zelf plaats.

Artikel 1.3. Bevoegdheid

De klachtenfunctionaris is bevoegd klachten in behandeling te nemen conform de bepalingen in dit reglement. De klachtenfunctionaris en de Manager Toezicht kunnen het besluit nemen dat een klacht wordt afgehandeld door een klachtencommissie indien zij daartoe aanleiding zien.

Artikel 1.4. Ontvankelijkheid

1. Een klacht is niet ontvankelijk indien de klacht niet voldoet aan de omschrijving zoals opgenomen in artikel 1.1 lid 2 van dit reglement.
2. Een klacht wordt niet in behandeling genomen indien van de klager een gelijke klacht reeds bij het CBF in behandeling is.
3. Een klacht wordt niet in behandeling genomen als de klachtencommissie deze klacht al eerder heeft behandeld en zich geen nieuwe feiten hebben voorgedaan. Dit staat de mogelijkheid op een Beroepsprocedure niet in de weg.
4. Een klacht wordt niet in behandeling genomen als deze anoniem is. De klager kan wel verzoeken om een anonieme behandeling van zijn klacht. Dit verzoek zal worden gehonoreerd, mits dit de klachtafhandelingsprocedure niet verstoort.

Artikel 1.5. Aanmelding van een klacht

1. De klager kan een klacht indienen tot zes maanden na het plaatsvinden van het feit of de gebeurtenis waarover wordt geklaagd. In bijzondere gevallen kan een klacht over een feit of gebeurtenis, die langer dan zes maanden geleden heeft plaatsgevonden, in behandeling worden genomen. Dit laatste is ter beoordeling aan de klachtenfunctionaris en/of de Manager Toezicht.
2. De klager kan zich bij het indienen van een klacht laten bijstaan.

Artikel 1.6. Het indienen van een klacht

Een klacht dient schriftelijk (daaronder begrepen digitaal) bij het CBF te worden ingediend. Voor het indienen van een klacht kan tevens gebruik worden gemaakt van het klachtenformulier op de website van het CBF.

Artikel 1.7. Berichtgeving aan de klager en de aangeklaagde

1. Het CBF neemt binnen 1 week na ontvangst van de klacht contact op met de klager. In dat contact wordt de procedure kenbaar gemaakt en kan informatie worden uitgewisseld.
2. De aangeklaagde wordt binnen 1 week op de hoogte gesteld van het feit dat er een klacht is ingediend.

Artikel 1.8. Samenstelling klachtencommissie

1. Indien de klacht daartoe aanleiding geeft, wordt de klacht behandeld door de klachtenfunctionaris. In andere meer complexe gevallen neemt de klachtencommissie de klacht in behandeling.
2. De klachtencommissie bestaat uit ten minste drie leden en wordt ad hoc samengesteld: De klachtenfunctionaris, een auditor en de Manager Toezicht.
3. Er wordt zorg gedragen dat een andere medewerker plaatsneemt in de klachtencommissie dan degene die eerder betrokken is geweest bij een beslissing of een toetsing waarop de klacht betrekking heeft. Een lid van de commissie dient zich terug te trekken indien zijn onafhankelijkheid niet is gewaarborgd.

Artikel 1.9. Hoor en wederhoor

1. Zowel de klager als de aangeklaagde worden in de gelegenheid gesteld een toelichting te geven op de klacht.
2. Degenen die bij de klachtenprocedure zijn betrokken hebben een geheimhoudingsplicht. De klachtenfunctionaris maakt de eis van vertrouwelijkheid expliciet bekend aan de betrokkenen.

Artikel 1.10. Uitspraak

1. De klachtenfunctionaris of de commissie beslist binnen 30 dagen na ontvangst van de klacht.
2. Indien de klachtenfunctionaris voorziet dat de termijn van 30 dagen genoemd in lid 1 te kort is, deelt de klachtenfunctionaris schriftelijk en gemotiveerd aan de klager en de aangeklaagde mee waarom de klachtenbehandeling meer tijd vergt. Tevens deelt de klachtenfunctionaris mee op welke termijn hij een beslissing zal nemen.
3. De klachtenfunctionaris doet schriftelijk en gemotiveerd uitspraak met inachtneming van de eisen van redelijkheid en billijkheid.
4. In de uitspraak doet de klachtenfunctionaris verslag van de werkzaamheden van de klachtenfunctionaris, de wijze van beoordelen en de overwegingen die tot de uitspraak hebben geleid.
5. De uitspraak kan betekenen dat de klacht:
 - a. niet in behandeling wordt genomen (niet ontvankelijk);
 - b. gegrond is of;
 - c. ongegrond is.
6. De klachtenfunctionaris kan aanbevelingen doen aan het CBF en/of de goeddoelenorganisatie gericht op het nemen van maatregelen ten aanzien van de klager.

Hoofdstuk 2. Bezwaar

Artikel 2.1. Inhoud van het bezwaar

1. Uit de formulering dient te blijken tegen wie of waartegen het bezwaar zich richt.
2. Bezwaren kunnen gaan over:
 - a. Het besluit tot intrekking van de erkenning van een goededoelenorganisatie;
 - b. Besluiten van de toezichthouder betreffende het al dan niet verstrekken van een Erkenning aan een goededoelenorganisatie;
 - c. Individuele uitspraken en besluiten tot interventie van de toezichthouder.

Artikel 2.2. Bevoegdheid

De bezwaarcommissie is bevoegd bezwaren in behandeling te nemen conform de bepalingen in dit reglement.

Artikel 2.3. Ontvankelijkheid

1. Een bezwaar is niet ontvankelijk indien het bezwaar of de bezwaarmaker niet voldoen aan de omschrijving zoals opgenomen in artikel 2.1 van dit reglement.
2. Een bezwaar wordt niet in behandeling genomen indien van de bezwaarmaker een zelfde bezwaar reeds bij de bezwaarcommissie in behandeling is.
3. Een bezwaar wordt niet in behandeling genomen als de bezwaarcommissie dit bezwaar al eerder heeft behandeld en zich geen nieuwe feiten hebben voorgedaan. Dit staat de mogelijkheid op een Beroepsprocedure niet in de weg.
4. Een bezwaar wordt niet in behandeling genomen als deze anoniem is. Anonimiteit staat een behandeling en afwikkeling van het bezwaarschrift in de weg.

Artikel 2.4. Indienen van een bezwaar

1. Een bezwaar kan worden ingediend tot vier weken na datum dagtekening van de brief waarin het besluit kenbaar wordt gemaakt.
In bijzondere gevallen kan een bezwaar over een feit of gebeurtenis, die langer dan vier weken geleden heeft plaatsgevonden, in behandeling worden genomen. Dit laatste is ter beoordeling aan de bezwaarcommissie.
2. De bezwaarmaker kan zich bij het indienen van een bezwaar laten bijstaan.

Artikel 2.5. Het indienen van een bezwaar

Een bezwaar dient schriftelijk (daaronder begrepen digitaal) bij het CBF te worden ingediend en bevat ten minste:

- naam en adres van de bezwaarmaker;
- dagtekening;
- omschrijving van het besluit waartegen het bezwaar wordt ingediend.

Artikel 2.6. Berichtgeving aan de bezwaarmaker

Het CBF neemt binnen 1 week na ontvangst van het bezwaar telefonisch contact op met de bezwaarmaker. In dat gesprek wordt de procedure kenbaar gemaakt en kan informatie worden uitgewisseld.

Artikel 2.7. Samenstelling commissies

1. De bezwaarcommissie wordt ad hoc samengesteld en heeft een wisselende samenstelling, afhankelijk van het soort bezwaar.

- a. Indien het bezwaar een uitspraak van de toezichthouder betreft over het al dan niet verstrekken van een erkenning aan een goededoelenorganisatie ofwel intrekking van de Erkenning, zal de commissie bestaan uit in principe: senior auditor, Manager Financiën en Bedrijfsvoering en onderzoeker reactief toezicht.
 - b. Indien het een bezwaar betreft tegen een individuele uitspraak en interventie van het CBF behorend bij reactief toezicht betreft zal de commissie in principe bestaan uit: twee senior auditors en de Manager Financiën en Bedrijfsvoering.
2. Er wordt voor zorg gedragen, dat een andere medewerker plaatsneemt in een commissie dan degene die eerder betrokken is geweest bij een dossier, een beslissing of een toetsing waarop het bezwaar betrekking heeft. Een lid van de commissie dient zich terug te trekken indien zijn onafhankelijkheid niet is gewaarborgd.

Artikel 2.8. Hoor en wederhoor

1. De bezwaarmaker wordt door de commissie in de gelegenheid gesteld een toelichting te geven op het bezwaar.
2. De commissie moet tijdens de behandeling een onafhankelijke en objectieve opstelling innemen.
3. Degenen die bij de bezwaarprocedure zijn betrokken hebben een geheimhoudingsplicht. De commissie maakt de eis van vertrouwelijkheid expliciet bekend aan de betrokkenen.

Artikel 2.9. Uitspraak bezwaarcommissie

1. De bezwaarcommissie beslist binnen drie maanden na ontvangst van het bezwaar.
2. Indien de commissie voorziet dat de termijn van drie maanden genoemd in lid 1 te kort is, deelt de commissie schriftelijk en gemotiveerd aan de bezwaarmaker mee waarom de behandeling meer tijd vergt. Tevens deelt de commissie mee op welke termijn zij een beslissing zal nemen.
3. De commissie doet schriftelijk en gemotiveerd uitspraak met inachtneming van de eisen van redelijkheid en billijkheid.
4. In de uitspraak doet de commissie verslag van de werkzaamheden van de commissie, de wijze van beoordelen en de overwegingen die tot het uitspraak hebben geleid.
5. De uitspraak kan betekenen dat het bezwaar:
 - a. niet in behandeling wordt genomen (niet ontvankelijk);
 - b. gegrond is;
 - c. ongegrond is.
6. De commissie kan aanbevelingen doen aan de directeur-bestuurder.

Hoofdstuk 3. Beroepsprocedure

College van Beroep

Artikel 3.1. Taak College

Het College van Beroep heeft tot taak bindend te adviseren inzake geschillen tussen het CBF en de belanghebbende organisatie die betrekking hebben op:

- Het besluit tot intrekking van de Erkenning van een goededoelenorganisatie;
- Besluiten van de toezichthouder betreffende het al dan niet verstrekken van een Erkenning aan een goededoelenorganisatie;
- Individuele uitspraken en besluiten tot interventie van de toezichthouder;

Een beroepschrift kan slechts worden ingediend als de bezwaarprocedure is doorlopen.

Artikel 3.2. Samenstelling College van Beroep

1. Het College van Beroep bestaat uit ten hoogste zes personen en is samengesteld uit leden waarvan ten minste een derde deel praktiserend advocaat is dan wel lid is van de rechterlijke macht of enige daarmee vergelijkbare functie bekleedt.
2. De hiervoor genoemde en overige leden, die benoemd worden op basis van hun expertise op een voor het CBF en voor de sector relevant terrein, worden door de raad van toezicht van het CBF benoemd voor een periode van vier jaar en kunnen maximaal tweemaal voor een periode van vier jaar worden herbenoemd. De raad van toezicht ziet toe op een evenwichtige samenstelling van het College van Beroep. De leden kunnen te allen tijde ontslag nemen.
3. Voor de behandeling van een beroepschrift wordt contact gelegd met de voorzitter van het College van Beroep om te komen tot een formering van een College bestaande uit drie personen. Zij benoemen een voorzitter uit hun midden en handelen namens het gehele College van Beroep. In de bijeenkomsten dienen tenminste twee van de drie personen aanwezig te zijn.
4. Op schriftelijk verzoek van de belanghebbenden kan de raad van toezicht van het CBF de samenstelling van het College van Beroep wijzigen voor behandeling van het geschil.

Artikel 3.3. Indiening Beroepschrift

1. Tegen de beslissing op bezwaar kan binnen zes weken na dagtekening van de beslissing gemotiveerd beroep worden ingesteld bij het College van Beroep.
2. Een bij het CBF binnengekomen beroepschrift wordt na registratie terstond onder de aandacht van de directeur-bestuurder en het management team gebracht.
3. Indien een ongemotiveerd beroepschrift wordt ontvangen, wordt de indiener van het beroepschrift in de gelegenheid gesteld binnen een termijn van veertien dagen na melding van de ontvangst van het beroepschrift, alsnog de gronden van het beroep schriftelijk aan te geven, bij gebreke waarvan het beroepschrift buiten behandeling wordt gelaten.
4. Het College van Beroep kan op basis van argumenten op verzoek van appellant de termijnen in lid 1 en lid 3 met twee weken verlengen.
5. Bij indiening van het beroepschrift moet € 450,- aan het CBF worden voldaan ter verrekening met eventueel door de appellant verschuldigde kosten met betrekking tot de behandeling van het beroep. Na uitspraak van het College vindt verrekening plaats.

6. Bij niet-betaling stelt het CBF de appellant schriftelijk in de gelegenheid alsnog binnen acht dagen na indiening van het beroepschrift aan zijn betalingsplicht te voldoen, bij gebreke waarvan het beroep buiten behandeling wordt gelaten.

Artikel 3.4. Behandeling Beroepschrift

1. Het CBF verzorgt op verzoek van het College van Beroep de secretariaatswerkzaamheden en alle ondersteunende activiteiten ten behoeve van het College, waaronder het beschikbaar stellen van een onafhankelijke notulist die de verslaggeving verzorgt ter zitting van het College van Beroep.
2. Het CBF zendt op zo kort mogelijke termijn een dossier inzake de kwestie met daarbij gevoegd het desbetreffende beroepschrift en daarbij behorende relevante documenten, aan de leden van het College van Beroep en appellant.
3. Het CBF formuleert een eerste reactie op het beroepschrift en brengt dit onder de aandacht van het College van Beroep, zo nodig gevolgd door een definitieve reactie. Deze reactie wordt ter kennis gebracht van appellant.
4. De medewerkers van het CBF alsmede de raad van toezicht zijn - onverminderd hun geheimhoudingsplicht jegens derden - gehouden het College van Beroep desgevraagd de nodige gegevens te verschaffen.
5. Op grond van de overlegde stukken bepaalt het College van Beroep, op voorstel van de voorzitter, of verdere schriftelijke stukken ter aanvulling nodig zijn en of een mondelinge, dan wel schriftelijke behandeling plaatsvindt.
6. Het College van Beroep beslist omtrent het al dan niet horen van partijen, getuigen en/of raadplegen van deskundigen, al dan niet op voordracht van partijen.
7. Het College van Beroep beslist omtrent de wijze waarop getuigengehoor en advisering plaatsvindt.
8. Eventueel schriftelijk resultaat van getuigengehoor en advisering wordt na ontvangst zo spoedig mogelijk door de voorzitter van het College van Beroep in afschrift gezonden aan partijen. Zij worden, indien gewenst, door het College van Beroep gevraagd schriftelijk te reageren binnen een door het College van Beroep gestelde termijn.
9. In een zitting kunnen partijen op voorstel van het College van Beroep worden uitgenodigd hun standpunten mondeling toe te lichten.
10. Het staat partijen vrij zich ter zitting te laten bijstaan, in welk geval het College van Beroep zo spoedig mogelijk na het bekend worden van de zittingsdatum, doch uiterlijk één week te voren, op de hoogte dient te worden gesteld.
11. De verhouding tussen partijen wordt beheerst door het Nederlands recht.
12. De voorzitter van het College van Beroep bepaalt dag, tijdstip en plaats van een zitting, met inachtneming van een redelijke termijn voorafgaande aan de zitting. Het CBF stelt de indiener schriftelijk op de hoogte van tijdstip en plaats van de zitting.

Artikel 3.5. Beslissing

1. Het College van Beroep beslist bij meerderheid van stemmen.
2. De uitspraak geschiedt schriftelijk en is met redenen omkleed. Zij wordt gedaan binnen zes weken nadat de onder artikel 3.4.12 bedoelde zitting heeft plaatsgevonden. Deze termijn kan telkens met twee weken worden verlengd.
3. De uitspraak geldt als een bindend advies en treedt in de plaats van de bestreden beslissing van de directeur-bestuurder (en Bezwaarcommissie) en kan door het CBF worden gepubliceerd.
De beslissing wordt door de voorzitter ondertekend.
4. De uitspraak bevat in elk geval:

- a. de namen van de leden van het College van Beroep, van betrokken personen van de indienende organisatie en van betrokken personen van het CBF;
 - b. een kort overzicht van de procedure;
 - c. een weergave van de inhoud van het beroep en de reactie van het CBF;
 - d. de gronden voor de beslissing;
 - e. de vermelding dat het College van Beroep naar de regelen des rechts beslist;
 - f. de beslissing;
 - g. een veroordeling in de kosten van de procedure;
 - h. plaats en datum van de uitspraak.
5. Een exemplaar van de uitspraak wordt aan partijen gestuurd.
 6. De uitspraak is openbaar, met inachtneming van artikel 15 (geheimhouding) van het Erkenningsreglement.
 7. De leden van het College van Beroep zijn verplicht tot geheimhouding van al hetgeen hun in verband met de uitoefening van hun functie wordt medegedeeld.
 8. De leden van het College van Beroep kunnen niet persoonlijk aansprakelijk worden gesteld voor enig handelen of nalaten met betrekking tot een beslissing waarop de hierboven beschreven handelwijze van toepassing is.
 9. In alle gevallen die niet voorzien zijn in deze procedure beslist het College van Beroep in overeenstemming met de geest van deze procedure.

Slot

Artikel 4. Wijziging reglement

Wijzigingen in dit reglement worden vastgesteld door de Directeur-bestuurder. Voordat de directeur-bestuurder overgaat tot wijziging, kan de klachtenfunctionaris worden gehoord.