

## **NTBO KLACHTENREGELING 2010**

### **Artikel 1 – Definities**

In de onderhavige klachtenregeling wordt verstaan onder:

- a. Gedragsregels: de door het NTBO vastgestelde Gedragsregels voor NTBO leden.
- b. Klacht: elke uiting van ongenoegen over het functioneren van een NTBO lid in die hoedanigheid, door of namens Klager schriftelijk kenbaar gemaakt aan het NTBO, conform artikel 3.1 en 3.2 van deze klachtenregeling.
- c. NTBO-functionaris: de door de voorzitter van de NTBO aangewezen persoon, belast met de administratie van een klacht.
- d. Klager: het bruidspaar of diens vertegenwoordiger die een klacht uit.
- e. Mediator: de door de NTBO aangewezen mediator.
- f. NTBO: de Stichting Nederlandse TrouwBranche Organisatie gevestigd te Amsterdam.

### **Artikel 2 - Doel van de klachtenregeling**

Het doel van deze klachtenregeling is het op een laagdrempelige wijze oplossen van klachten.

### **Artikel 3 - Procedure**

3.1 Een klacht wordt alleen in behandeling genomen indien schriftelijk ingediend bij het NTBO binnen 6 maanden na beëindiging van de bruiloft waaruit de klacht rijst.

3.2 De Klager doet daarbij in elk geval opgave van:

- zijn naam, adres, postcode, woonplaats, telefoonnummer en (eventueel) faxnummer en e-mailadres;
- de naam van het NTBO lid;
- de overeenkomst met dit NTBO lid indien beschikbaar;
- een korte omschrijving van de klacht en omstandigheden;

3.3 De NTBO-functionaris legt de datum van ontvangst van de Klacht van de Klager vast. De NTBO-functionaris zendt de Klager binnen een week een ontvangstbevestiging en stuurt het betreffende NTBO lid binnen een week de Klacht toe. Daarbij vermeldt de NTBO-functionaris de naam van de beoogde mediator. Aan de Klager, het NTBO lid en Mediator wordt gevraagd om binnen een week kenbaar te maken of er banden bestaan die een onpartijdige klachtbehandeling in de weg staan. Indien dat het geval is, schakelt de NTBO-functionaris onverwijld een andere mediator in. Binnen twee weken na ontvangst van de Klacht leidt de NTBO-functionaris de Klacht door naar de mediator.

3.4 Bij voortzetting van de klachtbehandeling, behandelt de Mediator de Klacht adequaat. Hij hoort Klager en NTBO lid. De Klacht wordt afgehandeld binnen zes weken nadat de Mediator de Klacht heeft ontvangen. De Mediator kan deze termijn eenmalig met maximaal vier weken verlengen. Indien de Klager, het NTBO lid en de Mediator hiermee akkoord gaan, kan de afhandeling telefonisch plaatsvinden.

3.5 De Mediator beijvert zich om naar aanleiding van de Klacht een bevredigende uitkomst te bewerkstelligen. De Mediator is niet bevoegd een bindende uitspraak te doen of sancties op te leggen. De Mediator mag desgevraagd wel aanbevelingen doen of zijn mening over aspecten van de Klacht geven. Aan dergelijke aanbevelingen en meningen kunnen echter geen rechten worden ontleend.

3.6 De Mediator legt de datum waarop hij de Klacht van het NTBO heeft ontvangen, alsmede de door hem gevolgde procedure, met inbegrip van eventuele met de Klager en/of de Mediator gemaakte afspraken, deugdelijk vast en zendt eventuele afspraken naar Klager en NTBO lid. Wanneer de klachtbehandeling is beëindigd, stuurt de Mediator een schriftelijk beëindigingbericht aan Klager, NTBO lid en de NTBO.

3.7 Het NTBO neemt een gedeelte van de kosten van de Mediator voor zijn rekening. Klager betaalt € 75,- en Lid NTBO betaalt € 100,- aan klachtengeld. Verdere kosten die Klager en lid NTBO zelf maken komen voor hun eigen rekening.

#### **Artikel 4 - Beslotenheid en vertrouwelijkheid**

4.1 De Mediator is tot geheimhouding verplicht ten aanzien van alle informatie die hem bij de behandeling van de Klacht ter kennis is gekomen. Deze verplichting geldt ook jegens het dagelijks bestuur van het NTBO en de NTBO-functionaris. Deze verplichting geldt niet voor zover de Mediator onafhankelijk van de Klacht reeds over deze informatie beschikte of had kunnen beschikken.

4.2 De informatie die tijdens de behandeling van de Klacht wordt uitgewisseld is vertrouwelijk.

4.3 De Klacht wordt in beslotenheid behandeld.

4.4 Zowel Klager als NTBO lid kan zich laten bijstaan bij de behandeling van een Klacht. De Klager en/of NTBO lid die zich laat bijstaan, staat ervoor in dat zijn bijstandverlener zich onverkort zal houden aan de geheimhoudingsplicht zoals die in de mediation waaruit de Klacht is gerezen, is overeengekomen.

#### **Artikel 5 - Interne informatie en archivering**

5.1 Na de behandeling van de Klacht behoudt het NTBO de oorspronkelijke Klacht en een kopie van het schriftelijk beëindigingbericht gedurende een periode van drie jaar. Overige documenten worden vernietigd.

5.2 De NTBO-functionaris houdt een overzicht bij van alle binnengekomen Klachten.

5.3 De directeur van het NTBO informeert het dagelijks bestuur van het NTBO jaarlijks en geanonimiseerd over de behandeling van bij het NTBO binnengekomen Klachten.

#### **Artikel 6 - Slotbepalingen**

Deze Klachtenregeling wordt vastgesteld en kan worden gewijzigd door de NTBO. Inzake gevallen waarin deze Klachtenregeling niet voorziet, beslist het dagelijks bestuur van het NTBO.