

Klachtenprocedure NNV

De Nederlandse Natuurkundige Vereniging (NNV) vindt het belangrijk om zorgvuldig met klachten om te gaan. Deze klachtenprocedure beschrijft hoe klachten kunnen worden ingediend en hoe ze worden behandeld.

Indienen van een klacht

Als u een klacht heeft over de NNV, onze werkwijze of een van onze medewerkers, kunt u dit schriftelijk (per brief of e-mail) melden bij de directie:

Gertie Schouten
Nederlandse Natuurkundige Vereniging
Postbus 41882
1009 DB Amsterdam

directeur@nnv.nl

Behandeling van de klacht

Als u een klacht heeft, zullen we zo snel mogelijk en uiterlijk binnen 5 werkdagen bevestigen dat we uw klacht hebben ontvangen en aangeven of de klacht in behandeling genomen kan worden. Een klacht is enkel en alleen ontvankelijk indien u als klager belang heeft bij behandeling van de klacht en u dit belang kunt motiveren.

In de ontvangstbevestiging staat wanneer de klacht is ontvangen, een korte omschrijving van de inhoud, hoe de klacht zal worden onderzocht en binnen welke termijn er vervolgcontact zal plaatsvinden. De NNV streeft er naar om een klacht binnen vier weken af te handelen.

Als er meer tijd nodig is om onderzoek te doen, zullen we u hiervan op de hoogte brengen en een indicatie geven wanneer we verwachten uitsluitel te kunnen geven.

Voor iedere klacht wordt een dossier aangemaakt waarin de klacht, de betrokken personen en de correspondentie worden opgenomen.

Vertrouwelijkheid en wederhoor

Alle klachten en de bijbehorende informatie worden vertrouwelijk behandeld. Wanneer een klacht een medewerker betreft, wordt deze geïnformeerd en in het kader van hoor en wederhoor gevraagd om een reactie op de ingediende klacht. Deze reactie wordt schriftelijk vastgelegd, ondertekend en toegevoegd aan het dossier.

Oordeel en terugkoppeling

Zodra de directie voldoende informatie heeft verzameld, wordt contact opgenomen met de klager. Dit gebeurt bij voorkeur in een persoonlijk gesprek. Als dit niet gewenst is, volgt schriftelijke terugkoppeling. In die terugkoppeling wordt aangegeven welke onderzoeken zijn uitgevoerd, welk oordeel de directie heeft en welke eventuele vervolgstappen worden genomen. Ook wordt aangegeven dat er een beroepsmogelijkheid bestaat indien klager het niet eens is met het oordeel van de directie.

Beroep

Bent u het niet eens met het oordeel van de directie, dan kunt u in beroep gaan bij een onafhankelijke derde: mr. Maaïke Cretier van HR Juristen te Utrecht. Haar contactgegevens ontvangt

u bij de terugkoppeling van de directie. Een beroep moet schriftelijk worden ingediend. De onafhankelijke derde kan de klager uitnodigen voor een mondelinge toelichting. De uitspraak in beroep is bindend voor de NNV en wordt vastgelegd in het dossier. De NNV zal eventuele consequenties binnen vier weken afhandelen.

Verder verloop en archivering

Wanneer een klacht en eventueel beroep zijn afgerond, bekijkt de directie of er maatregelen nodig zijn om herhaling te voorkomen. Elk klachtendossier wordt minimaal 24 maanden bewaard.

Voor de klager staat altijd de gang naar de rechter nog open.

Deze klachtenprocedure is van kracht sinds 16 maart 2026.