



## **Klachtenprocedure voor deelnemers aan het Balans forum of chat op de website**

Een gebruiker van het forum of de chat die het niet eens is met een handeling van een moderator wordt verzocht dit eerst kenbaar te maken bij de desbetreffende moderator. Indien de klager meent dan onvoldoende gehoor te hebben gevonden bij die moderator kan hij/zij onderstaande klachtenprocedure volgen.

Een gebruiker die het niet eens is met een actie van een moderator kan (dus pas na eerst verhaal te hebben gehaald bij die moderator) aan die moderator aangeven dat hij/zij een officiële klacht gaat indienen.

Deze klacht kan worden ingediend bij de 'Klachtencommissie Forum Balans' (KcFB), per [e-mail](#) aan de directeur van Balans.

Daarbij moet duidelijk zijn aangegeven wat de klacht precies inhoudt, in de vorm van de volgende gegevens:

- de naam van het sub-forum
- de naam van de moderator(s)
- de datum van de actie
- titel van de topic
- de aard van de klacht
- verder alle op de zaak betreffende stukken

De topic waarover een officiële klacht loopt zal tijdens de klachtenprocedure door de desbetreffende moderator worden gesloten en niet meer gewijzigd worden totdat er een uitspraak is van de klachtencommissie.

De KcFB kan indien zij dat nodig vindt klager en/of moderator horen. De KcFB kan advies vragen van derden.

De KcFB zal binnen zes weken een bindende beslissing nemen.

Er is geen beroep mogelijk tegen de beslissing van de KcFB.

De Klachtencommissie Forum Balans (KcFB) bestaat uit de directeur en twee leden van de vereniging Balans die per geval zullen worden aangezocht en benoemd door de directeur.

Vastgesteld door algemeen bestuur van Balans  
d.d. 18 september 2008