



Klachtenregeling

(bron: een notitie van Gilde Nederland)

Waarom een klachtenregeling?

Vele vrijwilligers zetten zich dagelijks in om het doel van 't Gilde Haaksbergen te realiseren. Meestal verloopt de samenwerking om dit doel te realiseren probleemloos. Toch kan het zijn dat een vrijwilliger of een andere betrokkene een klacht heeft tegen een vrijwilliger van 't Gilde Haaksbergen. Indien betrokkenen er in goed onderling overleg zelf niet uitkomen, kan het nuttig zijn om een derde 'neutrale' partij in te schakelen die helpt bij het uitpraten en het zoeken naar een oplossing.

Aandachtspunten in de klachtenregeling

Alle vrijwilligers zijn op de hoogte van het bestaan van de klachtenregeling. In de te tekenen overeenkomsten met 't Gilde Haaksbergen wordt ernaar verwezen, er wordt aan gerefereerd tijdens het intakegesprek.

Wanneer de Klachtbehandelaar de klacht niet of niet alleen kan oplossen, is er een mogelijkheid om de klacht voor te leggen aan het bestuur van 't Gilde Haaksbergen.

Mocht dit onverhoopt niet lukken dan kan contact worden opgenomen met de vertrouwenscontactpersoon.

Artikel 1 – Definities

In de onderhavige klachtenregeling wordt verstaan onder:

- a. Klacht: elke uiting van ongenoegen over het functioneren van een vrijwilliger of bestuurder in die hoedanigheid, door of namens Klager schriftelijk kenbaar gemaakt aan 't Gilde Haaksbergen.
- c. Klachtbehandelaar: een van de coördinatoren van 't Gilde Haaksbergen.
- d. Klager: de betrokken partij of diens vertegenwoordiger die een klacht uit.
- e. Beklaagde: de aan 't Gilde Haaksbergen verbonden persoon tegen wie de klacht zich richt.
- f. Vertrouwenspersoon is iemand die buiten het bestuur van de Gilde organisatie staat en zich bereid heeft verklaart als zodanig op te treden, daar waar de vraag zich voordoet.

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 bestuur van 't Gilde Haaksbergen;
- 3.2 De Klager doet daarbij in elk geval opgave van:
 - Zijn/Haar naam, adres, postcode, woonplaats, telefoonnummer en e-mailadres
 - Een korte omschrijving van de Klacht;
- 3.3 Het bestuur legt de datum van ontvangst van de Klacht van de Klager vast. Het bestuur zendt de Klager binnen een week een ontvangstbevestiging en stuurt de Beklaagde binnen een week de Klacht toe. Daarbij vermeldt het bestuur de naam van de beoogde Klachtbehandelaar, zijnde de coördinator/bestuurslid van het betreffende onderdeel van 't Gilde;
- 3.4. Het bestuur stelt de Klachtbehandelaar op de hoogte;
- 3.5. Binnen een week na ontvangst van de Klacht overlegt de Klachtbehandelaar met Klager of de Klacht binnen de klachtenregeling kan worden behandeld, anders wordt deze voorgelegd aan het Bestuur van het Gilde;
De Klachtbehandelaar stelt de Klager en de Beklaagde er binnen twee weken na ontvangst van de Klacht schriftelijk van op de hoogte of de Klacht al dan niet in behandeling is genomen.
- 3.6. De Klacht wordt afgehandeld binnen zes weken nadat de Klachtbehandelaar de Klacht heeft ontvangen. Hij/Zij hoort Klager en Beklaagde. Indien de Klager en de Beklaagde hiermee akkoord gaan, kan de afhandeling telefonisch plaatsvinden.
- 3.7. De Klachtbehandelaar beijvert zich om naar aanleiding van de Klacht een bevredigende uitkomst te bewerkstelligen. De Klachtbehandelaar is niet bevoegd een bindende uitspraak te doen of sancties op te leggen. De Klachtbehandelaar mag desgevraagd wel aanbevelingen doen of haar mening over aspecten van de Klacht geven. Aan dergelijke aanbevelingen en meningen kunnen echter geen rechten worden ontleend;
- 3.8. De Klachtbehandelaar legt de datum waarop hij/zij de Klacht van het bestuur heeft ontvangen vast. Tevens doet hij/zij dit over de door haar gevolgde procedure, met inbegrip van eventuele met de Klager en/of de Beklaagde gemaakte afspraken. En zendt deze eventuele afspraken naar Klager en Beklaagde. Wanneer de klachtbehandeling is beëindigd, stuurt de Klachtbehandelaar een schriftelijk beëindigingbericht aan Klager, Beklaagde en het bestuur;
- 3.9. 't Gilde Haaksbergen neemt de eventuele kosten van de Klachtbehandelaar voor haar rekening. Kosten die Klager en Beklaagde zelf maken komen voor hun eigen rekening;
- 3.10. Na beëindiging van de klachtbehandeling zal de Klachtbehandelaar alle stukken met betrekking tot de klachtbehandeling minstens 6 weken bewaren en daarna vernietigen;

- 3.11. Wanneer een klacht niet in behandeling wordt genomen of niet naar tevredenheid wordt opgelost, bestaat er binnen zes weken na beëindiging van de klachtenbehandeling de mogelijkheid om in beroep te gaan bij de vertrouwenscontactpersoon.

Artikel 4 - Beslotenheid en vertrouwelijkheid

- 4.1 De Beklaagde en Klager zijn ontslagen uit eventueel voor hen geldende geheimhoudingsplicht voortkomend uit contractuele verplichtingen, voor zover nodig om de Klacht te behandelen;
- 4.2 De Klachtbehandelaar is gehouden alle informatie die hem/haar bij de behandeling van de Klacht heeft bereikt, vertrouwelijk te behandelen. Dit vertrouwelijkheidsgebod geldt ook voor het Bestuur van het Gilde en de vertrouwenscontactpersoon;
- 4.3 De informatie die tijdens de behandeling van de Klacht wordt uitgewisseld is vertrouwelijk;
- 4.4 De Klacht wordt in beslotenheid behandeld;
- 4.5 Zowel Klager als Beklaagde kan zich laten bijstaan bij de behandeling van een Klacht. De Klager en/of Beklaagde die zich laat bijstaan, staat ervoor in dat zijn bijstandsverlener zich onverkort zal houden aan de geheimhoudingsplicht zoals die in de situatie waaruit de Klacht is gerezen, is overeengekomen.

Artikel 5 - Interne informatie en archivering

- 5.1 Na de behandeling van de Klacht behoudt het Gilde de oorspronkelijke Klacht en een kopie van het schriftelijk beëindigingbericht gedurende een periode van drie jaar. Overige documenten worden vernietigd.
- 5.2 De Klachtbehandelaar houdt een overzicht bij van alle bij hem binnengekomen Klachten.

Artikel 6 - Slotbepalingen

Deze klachtenregeling wordt vastgesteld en kan worden gewijzigd door 't Gilde Haaksbergen. Inzake gevallen waarin deze klachtenregeling niet voorziet, beslist het Bestuur van 't Gilde Haaksbergen. Er bestaat geen mogelijkheid om tegen de beslissing van het Bestuur in beroep te gaan.