

### **Algemeen**

Het bestuur van de vereniging doet uiteraard haar uiterste best om de activiteiten zo goed mogelijk te laten verlopen. Toch kan het gebeuren dat u een klacht heeft.

Doel van deze klachtenregeling is recht doen aan de individuele klager. Daarnaast is het doel van deze klachtenregeling bemiddeling en herstellen van de relatie.

Een klacht indienen is kosteloos.

#### Wanneer een klacht indienen?

- Bij een onoverbrugbaar verschil van mening over beslissingen die genomen worden.
- Als u niet tevreden bent over de manier waarop een medewerker c.q. deelnemer met u omgaat.

#### Wie kan een klacht indienen?

Het bestuur behandelt op een laagdrempelige wijze, klachten van gebruikers en deelnemers aan activiteiten, die gericht zijn tegen een vrijwillige medewerker van de vereniging. Ook kan een vrijwillige medewerker van de vereniging een klacht indienen over een collega of deelnemer.

### STAP 1: Gesprek

Het is vaak het beste om uw klacht eerst te bespreken met degene tegen wie de klacht zich richt. Misschien kunnen partijen in een gesprek tot een oplossing komen. Als partijen het moeilijk vinden om een gesprek aan te gaan, kunnen zij de hulp inroepen van een vertrouwenspersoon, bijvoorbeeld een medegebruiker, een collega vrijwilliger, een vriend(in) of familielid.

### STAP 2: Klacht indienen bij het bestuur van de vereniging

#### Hoe een klacht in te dienen?

Een klacht wordt schriftelijk ingediend bij de klachtencommissie van het bestuur van de vereniging.

#### Wat gebeurt er met een klacht?

Het bestuur benoemt een klachtencommissie die bestaat uit één lid van – of benoemd door – het bestuur, één onafhankelijk lid en een derde lid dat de functie van secretaris vervult.

Zodra de klachtencommissie de klacht heeft ontvangen, krijgt de klager binnen een week een ontvangstbevestiging. Degene over wie wordt geklaagd ontvangt ook een bevestiging en een kopie van de klacht.

De klachtencommissie neemt contact op met de klager om te bespreken hoe de klacht verder zal worden behandeld.

De klacht wordt vertrouwelijk behandeld.

### STAP 3: Bemiddelingsgesprek

Het is mogelijk dat de commissie zal voorstellen om, op basis van vrijwilligheid, een bemiddelingsgesprek te houden. Een dergelijk bemiddelingsgesprek is een gelijkwaardig gesprek tussen de klager en degene tegen wie de klacht zich richt, onder leiding van een lid van de commissie. Deze zorgt ervoor dat

het gesprek goed verloopt en dat beide partijen hun mening voldoende naar voren kunnen brengen. Partijen zijn niet verplicht om met een voorstel tot bemiddelingsgesprek akkoord te gaan.

Het kan zijn dat het bemiddelingsgesprek tot een oplossing van de klacht leidt. In voorkomend geval wordt de klachtbehandeling afgesloten.

#### STAP 4: Hoorzitting

In geval partijen niet tot overeenstemming komen in het bemiddelingsgesprek, of dat bemiddeling is afgewezen, dan krijgt de behandeling van de klacht een vervolg in een zogenaamde zitting van hoor en wederhoor onder voorzitterschap van een lid van de klachtencommissie. Bij deze zitting is de voltallige klachtencommissie aanwezig en de leden zien erop toe dat de zitting een eerlijk verloop heeft.

Tijdens de zitting heeft de klager de gelegenheid de klacht mondeling te presenteren. Ook degene tegen wie de klacht zich richt kan zijn/haar visie op het meningsverschil geven.

Indien partijen dat wensen kunnen zij zich laten vergezellen door maximaal één ondersteuner (vriend(in), familielid, collega). Ter verduidelijking kunnen leden van de klachtencommissie u vragen stellen. Van de zitting wordt een verslag gemaakt.

Gescheiden hoor en wederhoor.

Indien één van de partijen, of beide dit wensen, kunnen tijdens de zitting partijen separaat worden gehoord. Hiertoe dient een verzoek bij de secretaris van de commissie te worden ingediend.

#### STAP 5: Uitspraak

Na de zitting zal de klachtencommissie zich beraden en een oordeel geven en wordt de klacht gegrond of ongegrond verklaard, al dan niet vergezeld van aanbevelingen. Deze uitspraak is bindend. Alle betrokkenen en het bestuur van de vereniging ontvangen schriftelijk een exemplaar van de uitspraak. Sancties op basis van de uitspraak van de klachtencommissie zijn niet herroepbaar.

Hoe lang duurt de behandeling van een klacht?

De klachtencommissie moet binnen maximaal 9 weken een uitspraak doen. Deze termijn gaat in op de dag dat de klacht bij de secretaris is ingediend. Uitzondering hierop is de periode van zomervakantie, of als een bemiddelingspoging is mislukt. Slechts dan kan de duur van de procedure worden verlengd. Hiervan worden betrokken direct op de hoogte gebracht.

#### Procedure in tijd

Week 1 - Ontvangst schriftelijke klacht bij de klachtencommissie.

Week 2 - Ontvangstbevestiging

Week 3 - Bemiddelend gesprek met een lid van de klachtencommissie

Week 4 - Hoorzitting

Week 9 - (Uiterlijk) Klachtencommissie doet uitspraak