



1. Klacht wordt op een klachtenformulier genoteerd
2. Dit klachtenformulier wordt aan de centralist overhandigd. Hij/zij draagt er zorg voor dat de klacht bij de voorzitter van het bestuur van de stichting Belbus Schoonhoven wordt bezorgd
3. Voorzitter handelt overeenkomstig de artikelen hierna genoemd

Persoonlijke gegevens	
Voorletters	
Voorvoegsel	
Achternaam	
Adresgegevens	
Straatnaam	
Postcode/woonplaats	
Telefoonnummer	
Naam persoon over wie de klacht gaat	
Naam	
Omschrijving van de klacht	
Eerder gemeld?	
Datum	
Handtekening	

Klachtenregeling (vrijwilligers)

Versie: 1.0, d.d. 10 april 2014 (Status: vastgesteld in de bestuursvergadering van 15 april 2014)

Voorzitter bestuur van De Stichting aan te duiden als 'de bestuurder'
Het bestuur van de Stichting aan te duiden als 'het bestuur'.
De Stichting aan te duiden als 'de Stichting'

1. Algemeen

Daar waar mensen werken, worden fouten gemaakt: afspraken worden niet nagekomen, er is onenigheid over de interpretatie van afspraken etc. Er zijn tal van mogelijkheden en situaties, waarin een persoon zich benadeeld voelt en vervolgens gaat klagen. Niet altijd wordt (het hebben van) een klacht gehonoreerd:

- soms kan een klacht niet gedeponereerd worden;
- een klacht kan blijven liggen;
- er wordt niets gedaan aan de oorzaak van de klacht;
- een klacht wordt niet erkend.

Daarom deze formele klachtenregeling die ervoor zorgt dat inzichtelijk wordt welke klachten op welk moment formeel ingediend kunnen worden bij de bestuurder van De Stichting.

De afspraken die partijen overeenkomen mogen niet in strijd zijn met

- de doelstelling van de Stichting
- de wet.

2. Definitie van een klacht

"Elk tot uitdrukking gebracht gevoel van onvrede of gegriefdheid dat een klager heeft over

1. gedrag (of een nagelaten handeling) van een andere, binnen de stichting (vrijwillig) werkende, persoon (*beklaagde*),
2. en/of wanneer de klager van mening is, dat hij/zij
 - op een niet billijke manier is behandeld;
 - van mening is dat een persoon die namens De Stichting zich gedraagt dat in strijd is met
 - een bepaling in een wet,
 - de voor De Stichting vrijwillig medewerkenden geldende regelgeving, een gewoonte of een gebruik".

3. Soorten van klachten

Een klacht, die voor behandeling in aanmerking komt, dient te gaan over de **handelingen van personen van De Stichting**.

Het gaat in dit kader om de klacht van

- een of meerdere vrijwillig medewerkende(n) van De Stichting,
- òf een ander persoon (derden) die zich benadeeld voelt door het gedrag van een vrijwilliger van de Stichting.

4. Proces voorafgaand aan het indienen van een formele klacht

Wanneer iemand een formele klacht wil indienen, dan is daar normaliter een proces aan vooraf gegaan. Vaak zal met betrokkenen over het ongenoegen of de mogelijkheid in te dienen klacht gesproken zijn.

Zoveel mogelijk zal geprobeerd moeten worden de klacht door overleg tussen de partijen tot een oplossing te brengen. Wanneer deze gesprekken geen bevredigend resultaat opleveren, dan zal

de klager moeten nagaan of de klacht voldoende ernstig is om een formele klacht in te dienen.

Er is in de procedure een onderscheid te maken tussen een:

- klacht met betrekking tot (het werk van) een andere vrijwillig medewerkende;
- klacht met betrekking tot het benadelen van derden

Wanneer er sprake is van ongenoegen/ klachten dan is de gang van zaken, voorafgaand aan het indienen van een formele klacht, als volgt:

1. Probeer eerst door onderling(e) overleg/ gesprekken tussen betrokken partijen tot een oplossing te komen

Lukt dat niet dan is de volgende stap:

2a. Klachten met betrekking tot (het werk van) andere vrijwilligers, worden vervolgens besproken met/ behandeld door de voor deze vrijwilligers verantwoordelijke bestuurder.

5. Ontvankelijkheid

Een formele klacht wordt door de bestuurder in behandeling genomen indien is voldaan aan de volgende voorwaarden:

- het ongenoegen of de mogelijkheid in te dienen klacht moet voldoende in behandeling zijn geweest op de wijze zoals beschreven in artikel 4 "Proces voorafgaand aan het indienen van een formele klacht";
- De vrijwillig medewerkende(n) moet direct betrokken en belanghebbend zijn bij de klacht.

6. Waar wordt een formele klacht van een vrijwilliger ingediend: de klachtenprocedure

- A. Voor een klachtenprocedure gelden bepaalde regels, met name: waarborgen voorafhandeling, termijnen van invoering en zelfs de privacy c.q. bescherming tegen reacties/sancties.
- B. Het klachtenformulier wordt in een gesloten enveloppe ingeleverd/gestuurd aan de Voorzitter van het bestuur van de Stichting
- C. Binnen twee weken na ontvangst van de schriftelijke klacht zal de bestuurder aan de klager(s) berichten of de klacht ontvankelijk wordt verklaard.
- D. De bestuurder heeft tot taak duidelijkheid te verstrekken over de achtergronden en de aard van de klacht.
Hiertoe hoort de bestuurder de partijen en brengt na vier weken na aanvaarding van de opdracht een schriftelijk advies aan de klachtindiener(s) uit. Van dit advies zal een kopie aan beide partijen worden gezonden. Indien de bestuurder van mening is, dat de termijn van vier weken niet voldoende is voor het onderzoeken van de achtergronden, dan kan de bestuurder, in overleg met partijen, de termijn waarbinnen het advies geleverd moet worden met een termijn van maximaal 4 weken verlengen.
- E. Het bestuur zal na ontvangst van het advies binnen twee weken een besluit nemen over de klacht. Wordt de klacht terecht geacht dan neemt het bestuur een besluit tot:
 - 1. de te nemen maatregelen en/of
 - 2. bemiddeling

ad 1. Het bestuur draagt er zorg voor, dat de te nemen maatregelen ten uitvoer worden gebracht.

Ad 2. Het bestuur geeft opdracht om te bemiddelen tussen de partijen. De vraag wie de bemiddelingspoging onderneemt is afhankelijk van de betrokken partijen.

Per keer zal het bestuur bezien wie de juiste persoon is om te bemiddelen, waarbij ook gezocht kan worden naar een persoon buiten de stichting.

De motieven die leiden tot de aanwijzing van de bemiddelaar, maakt het bestuur schriftelijk bekend.

De bemiddelaar heeft tot taak te bemiddelen tussen partijen, waarbij hij/zij gebonden wordt aan een vooraf in overleg met beide partijen vast te stellen termijn. De bemiddelaar is bevoegd om met een ieder, die hij/zij belangrijk acht om de bemiddelingspoging te doen slagen, gesprekken te voeren en geheimhouding op te leggen. Verder heeft de bemiddelaar toegang tot informatiebronnen van de stichting. De rapportage geschiedt schriftelijk aan het bestuur en aan de betrokken partijen. Het bestuur zorgt vervolgens voor het schriftelijk en zonodig ook mondeling informeren van betrokken partijen en het invoeren van het besluit (maatregel, richtlijn etc.) in de organisatie.

Slotbepaling:

Bij de afwikkeling van klachten is verder het volgende van toepassing:

- A. Er wordt voor alle formele klachten een *centrale registratie* en een *centraal dossier* aangelegd.
- B. Dit centrale dossier kan als jurisprudentie worden geraadpleegd bij een eventueel volgend overeenkomstig geval.
- C. Door de afhandeling centraal te houden, kan tevens worden bijgehouden wat de mogelijke financiële consequenties van de behandeling en afhandeling van klachten zijn.
- D. Klachten moeten worden ondertekend, anonieme klachtenformulieren worden vernietigd.
- E. Klachten over personen blijven binnen de bestuurder, die in dit soort gevallen altijd een geheimhoudingsplicht heeft.
- F. Alle gebruikelijke wettelijke en rechtsregels zijn van toepassing,
- G. Post voor de bestuurder mag niet geopend worden door niet-geautoriseerde vrijwilligers (registratie).
- H. Is het bestuur van mening, dat de klacht niet terecht is, dan wordt dit beargumenteerd bekend gemaakt aan beide partijen.