

Klachtenregeling Vereniging leven met dood

1. Begripsomschrijving

- Klacht: uiting van ongenoegen van een deelnemer, vrijwilliger of personeelslid van Vereniging leven met dood over de gedragingen van één of meerdere (mede-)vrijwilligers, personeelslid van Vereniging leven met dood of Vereniging leven met dood. Het ongenoegen moet gaan om handelingen en beslissingen of het nalaten daarvan.

2. Indienen van een klacht

- Een klacht kan schriftelijk worden ingediend bij de vrijwilligers-coördinator (contact@vereniginglevenmetdood.nl)

Maar..

- Als de klacht handelingen of beslissingen van de coördinator betreft, wordt de klacht ingediend bij de directeur.
- Als de klacht handelingen of beslissingen van de directeur betreft, wordt de klacht ingediend bij het bestuur.
- Als de klacht handelingen of beslissingen van het bestuur betreft, wordt de klacht ingediend bij de Commissie van Beroep.
- Klager is ten allen tijde gerechtigd om de klacht in te trekken. Klager meldt dit via e-mail aan de coördinator.
- Bij intrekking van de klacht is de coördinator bevoegd onderzoek te doen, dan wel voort te zetten, de klacht te beoordelen en/of advies te geven over de klacht. Klager en voormalig beklagde worden hiervan in kennis gesteld.

3. Inhoud van de klacht

- Een klacht moet minimaal de volgende onderwerpen omvatten:
 - Naam, e-mailadres en telefoonnummer van klager
 - Naam van beklagde en diens functie binnen de vereniging
 - Relatie tot de beklagde
 - Beschrijving van de handeling of beslissing waarover de klacht wordt ingediend
 - Redenen waarom hierover een klacht wordt ingediend
 - Acties die klager zelf al heeft uitgevoerd om tot een oplossing van de klacht te komen.

- Klacht wordt niet in behandeling genomen als:
 - De klacht niet bovengenoemde onderwerpen omvat
 - De termijn tussen de gedragingen waarover geklaagd wordt en de klacht onredelijk lang is (ter beoordeling van de coördinator)
 - Het een klacht betreft die al eerder is voorgelegd aan, of afgedaan is door de coördinator, tenzij er sprake is van nieuwe feiten of bewijsvoering

4. Behandeling van de klacht

- De coördinator bevestigt uiterlijk binnen 2 weken na ontvangst van de klacht schriftelijk de ontvangst van de klacht aan klager. Bij overschrijding van die termijn wordt klager geïnformeerd.
- Indien een klacht niet in behandeling wordt genomen, dient dit uiterlijk binnen 4 weken schriftelijk aan klager meegedeeld te worden, inclusief onderbouwing van de reden waarom de klacht niet in behandeling wordt genomen.
- Indien de klacht ontvankelijk is, brengt de coördinator binnen 2 weken beklagde op de hoogte van de klacht.
- De coördinator behandelt de klacht middels hoor en wederhoor:
 - Beklaagde heeft gedurende 2 weken de gelegenheid om schriftelijk op de klacht te reageren naar de coördinator (gerekend vanaf de ontvangstbevestiging van de klacht door de coördinator).
 - Reactie van beklagde stuurt de coördinator 2 weken na ontvangst aan klager.
 - De coördinator advies kan opvragen bij een deskundige, wanneer specifieke deskundigheid is vereist.

5. Beslissing betreffende klacht

- De coördinator neemt na hoor en wederhoor (en eventueel aanvullend advies) een standpunt in ten aanzien van de gegrondheid van de klacht. Klager en beklagde horen uiterlijk binnen 12 weken (nadat de klacht is ingediend) schriftelijk het onderbouwde oordeel (gegrond/ongegrond) betreffende de ingediende klacht en de maatregel die zal volgen.
- Indien klager/beklaagde zich niet kan vinden in het standpunt van de coördinator, kan deze zich wenden tot de directeur. Klager/beklaagde informeert de coördinator hierover.

6. Mogelijke maatregelen ten gevolge van de klacht

- De coördinator deelt de eventuele maatregelen schriftelijk mee aan klager en beklagde. Mogelijke maatregelen kunnen zijn:
 - Een bemiddelend gesprek
 - Schriftelijke waarschuwing
 - Ontbinden vrijwilligersbijeenkomst

7. Overige bepalingen

- Geen enkele klager, noch andere personen die klager ondersteund hebben, mag/mogen nadeel ondervinden van het feit dat hij/zij een klacht hebben ingediend c.q. de klacht hebben ondersteund.
- Geen enkele beklagde mag, nadat de klacht ongegrond is verklaard, nadeel ondervinden aan het feit dat er een klacht betreffende zijn/haar gedragingen is ingediend.

Proces flow klachtenprocedure

Klager/
beklaagde

coördinator

