

PROTOCOL KLACHTENREGELING

Stichting
Hilversumse
Meent

Voor vrijwilligers en professionals werkzaam binnen en voor de
Stichting Hilversumse Meent

KLACHTENREGELING BINNEN SHM

Bij diverse activiteiten binnen de Stichting Hilversumse Meent (SHM) kunnen klachten over vrijwilligers en van vrijwilligers binnenkomen. Dat kunnen klachten zijn over het beleid van de organisatie, over uitingen van de organisatie of over individuele medewerkers.

Klachtenbehandeling vormt een belangrijk aspect van servicegericht denken. Adequaat reageren is belangrijk om de relatie met publieksgroepen te behouden of te verstevigen. Een onjuiste of onvolledige afhandeling van een klacht kan het imago van de SHM schaden. Dat moet natuurlijk vermeden worden. Daarom is een standaardprocedure uitgewerkt voor de behandeling van klachten.

Primair wordt ervan uitgegaan dat de klacht als eerste onderling wordt besproken met de coördinator van het desbetreffende werk en als dat niet naar tevredenheid wordt opgelost er een klacht wordt ingediend.

1. Vertrouwenscontactpersoon

De aanspreekpersoon voor klachten van en over vrijwilligers is de vertrouwenscontactpersoon binnen het vrijwilligerswerk. Alle klachten worden mondeling en/of schriftelijk bij hem/haar ingediend.

2. Verwerking

De vertrouwenscontactpersoon vrijwilligersbeleid is verantwoordelijk voor de registratie, behandeling en afhandeling van de klacht. Bij afwezigheid wegens vakantie en ziekte en dergelijke, zorgt deze voor vervanging. De klager moet binnen twee weken na ontvangst van de klacht schriftelijk antwoord krijgen. Als de klacht niet binnen de twee weken kan worden afgehandeld, krijgt de klager binnen een week een ontvangstbevestiging. In de ontvangstbevestiging wordt informatie verstrekt over de verdere procedure. De brief wordt ondertekend door de vertrouwenscontactpersoon vrijwilligersbeleid.

3. Klachtencommissie

De klacht wordt voorgelegd aan een klachtencommissie. De klachtencommissie zal bestaan uit de volgende personen: de voorzitter van de adviescommissie en een bestuurslid.

Zij horen de betrokkene(n) indien dit nodig is. De commissie deelt aan het bestuur mee wat de uitkomst is. Binnen twee maanden dient de klacht afgehandeld te zijn.

4. Rol van bestuur

Als de klacht niet opgelost kan worden door de klachtencommissie, dan wordt deze voorgelegd aan het gehele bestuur van de SHM.

5. Persoonlijke gegevens

Personen en/of afdelingen waarover wordt geklaagd, hebben recht op inzage in alle gegevens die voor hen relevant zijn, voor zover deze geen schade toebrengen aan derden.

6. Andere betrokkenen

Als het van belang is dat een klacht en de afhandeling bekend zijn bij andere medewerkers, dan moeten die hiervan op de hoogte worden gebracht. In hoeverre dat nodig is, wordt bepaald door het bestuur.

7. Discretie

Klachten over medewerkers moeten discreet worden behandeld. Gegevens mogen niet worden verstrekt aan personen die er niet bij betrokken zijn en er geen belang bij hebben op de hoogte gebracht te worden.

8. Klacht onvoldoende afgehandeld

Als de indiener van de klacht niet tevreden is over de afhandeling en opnieuw een klacht indient, is ook dan het bestuur verantwoordelijk voor de afhandeling. Bij de behandeling van deze klacht gelden dezelfde randvoorwaarden en procedures als bij de eerste keer met dien verstande dat de klacht niet een tweede keer door dezelfde persoon/personen mag worden behandeld.

9. Registratie

Alle klachten en antwoorden worden geregistreerd en gearhiveerd door de vertrouwenscontactpersoon.

10. Evaluatie

Regelmatig dient een evaluatie van de klachtenregeling plaats te vinden.