Voorbeeld klachtenregeling

Bij diverse afdelingen binnen [naam organisatie] 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 [naam organisatie] schaden. Dat moet natuurlijk vermeden worden. Daarom is een standaardprocedure uitgewerkt voor de behandeling van klachten.

1. De aanspreekpersoon voor klachten van en over vrijwilligers is de coördinator vrijwilligersbeleid. Alle klachten worden mondeling en/of schriftelijk bij haar ingediend.
2. De coördinator vrijwilligersbeleid is verantwoordelijk voor de registratie, behandeling en afhandeling van de klacht. Bij afwezigheid wegens vakantie en ziekte en dergelijke, zorgt de coördinator 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 coördinator vrijwilligersbeleid.
3. De klacht wordt voorgelegd aan een klachtencommissie. De klachtencommissie zal bestaan uit de volgende personen: de voorzitter van de Vrijwilligers Adviesraad, een bestuurslid en het hoofd P & O. Zij horen de betrokkenen indien dit nodig is. De commissie deelt aan de coördinator mee wat de uitkomst is. Binnen twee maanden is de klacht afgehandeld.
4. Als de klacht niet opgelost kan worden door de klachtencommissie, dan wordt deze voorgelegd aan het bestuur.
5. 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. 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 hoofd van de afdeling.
7. Klachten over medewerkers moeten discreet worden behandeld. De coördinator mag geen gegevens verstrekken aan personen die er niet bij betrokken zijn en er geen belang bij hebben op de hoogte gebracht te worden.
8. Als de klager niet tevreden is over de afhandeling en opnieuw een klacht indient, is het bestuur verantwoordelijk voor de afhandeling. Bij de behandeling van deze klacht gelden dezelfde randvoorwaarden en procedures als bij de eerste keer.
9. Alle klachten en antwoorden worden geregistreerd op de daarvoor bestemde registratieformulieren en gearchiveerd door de coördinator vrijwilligersbeleid.
10. Regelmatig dient een evaluatie van de klachten plaats te vinden.