**Waarom een klachtenregeling?**

Vele vrijwilligers zetten zich dagelijks in om het doel van Gilde……. te realiseren.

Meestal verloopt de samenwerking om dit doel te realiseren probleemloos. Toch kan het zijn dat een vrijwilliger of andere betrokkene een klacht heeft tegen een vrijwilliger van Gilde…….. Indien betrokkenen er n goed onderling overleg zelf niet uitkomen, kan het nuttig zijn om een derde ‘neutrale’ partij in te schakelen die helpt bij het uitpraten en het zoeken naar een oplossing.

**Aandachtspunten in de klachtenregeling**

Alle vrijwilligers zijn op de hoogte van het bestaan van de klachtenregeling. In de te tekenen overeenkomsten met Gilde……… wordt ernaar verwezen, er wordt aan gerefereerd tijdens het intakegesprek.

Wanneer de coördinator de klacht niet of niet alleen kan oplossen, is er een mogelijkheid om de klacht voor te leggen aan het bestuur van Gilde ………….………….
Mocht dit onverhoopt niet lukken dan kan contact worden opgenomen met een vertrouwenspersoon.

**Artikel 1 – Definities**

In de onderhavige klachtenregeling wordt verstaan onder:

a. Klacht: elke uiting van ongenoegen over het functioneren van een vrijwilliger in die hoedanigheid, door of namens Klager schriftelijk kenbaar gemaakt aan Gilde……...

c. Klachtbehandelaar: een van de coördinatoren van Gilde……… .

d. Klager: de betrokken partij of diens vertegenwoordiger die een klacht uit.

e. Beklaagde: de aan Gilde …….. verbonden persoon tegen wie de klacht zich richt.

f. Vertrouwenspersoon iemand die buiten de Gilde organisatie staat en zich bereid
 heeft verklaart als zodanig op te treden, daar waar de vraag zich voordoet.

**Artikel 2 - Doel van de klachtenregeling**

Het doel van deze klachtenregeling is het op een laagdrempelige wijze oplossen van Klachten.

**Artikel 3 - Procedure**

3.1 Een Klacht wordt alleen in behandeling genomen indien schriftelijk ingediend bij de coördinator van Gilde……;

3.2 De Klager doet daarbij in elk geval opgave van:

• Zijn/Haar naam, adres, postcode, woonplaats, telefoonnummer en e-mailadres

• Een korte omschrijving van de Klacht.

3.3 De coördinator legt de datum van ontvangst van de Klacht van de Klager vast. De coördinator zendt de Klager binnen een week een ontvangstbevestiging en stuurt de Beklaagde binnen een week de Klacht toe. Daarbij vermeldt de coördinator de naam van de beoogde Klachtbehandelaar, zijnde een van de leden van de coördinator;

3.4 Binnen een week na ontvangst van de Klacht overlegt de Klachtbehandelaar met Klager of de Klacht binnen de klachtenregeling kan worden behandeld, anders wordt deze voorgelegd aan het Bestuur van het Gilde; De Klachtbehandelaar stelt de Klager, Beklaagde en de coördinator er binnen twee weken na ontvangst van de Klacht schriftelijk van op de hoogte of de Klacht al dan niet in behandeling is genomen.

3.5 De Klacht wordt afgehandeld binnen zes weken nadat de Klachtbehandelaar de Klacht heeft ontvangen. Hij/Zij hoort Klager en Beklaagde. Indien de Klager en de Beklaagde hiermee akkoord gaan, kan de afhandeling telefonisch plaatsvinden.

3.6 De Klachtbehandelaar beijvert zich om naar aanleiding van de Klacht een bevredigende uitkomst te bewerkstelligen. De Klachtbehandelaar is niet bevoegd een bindende uitspraak te doen of sancties op te leggen. De Klachtbehandelaar mag desgevraagd wel aanbevelingen doen of haar mening over aspecten van de Klacht geven. Aan dergelijke aanbevelingen en meningen kunnen echter geen rechten worden ontleend.

3.7 De Klachtbehandelaar legt de datum waarop hij/zij de Klacht van de coördinator heeft ontvangen vast. Tevens doet hij/zij dit over de door haar gevolgde procedure, met inbegrip van eventuele met de Klager en/of de Beklaagde gemaakte afspraken. En zendt deze eventuele afspraken naar Klager en Beklaagde. Wanneer de klachtbehandeling is beëindigd, stuurt de Klachtbehandelaar een schriftelijk beëindigingbericht aan Klager, Beklaagde en coördinator.

3.8 Gilde ……. neemt de eventuele kosten van de Klachtbehandelaar voor haar rekening. Kosten die Klager en Beklaagde zelf maken komen voor hun eigen rekening.

3.9 Na beëindiging van de klachtbehandeling zal de Klachtbehandelaar alle stukken met betrekking tot de klachtbehandeling minstens 6 weken bewaren en daarna vernietigen.

3.10 Wanneer een klacht niet in behandeling wordt genomen of niet naar tevredenheid wordt opgelost, bestaat er binnen zes weken na beëindiging van de klachtenbehandeling de mogelijkheid om in beroep te gaan bij het bestuur van het Gilde ……….. Of bij de vertrouwenspersoon

**Artikel 4 - Beslotenheid en vertrouwelijkheid**

4.1 De Beklaagde en Klager zijn ontslagen uit eventueel voor hen geldende geheimhoudingsplicht voortkomend uit contractuele verplichtingen, voor zover nodig om de Klacht te behandelen.

4.2 De Klachtbehandelaar is gehouden alle informatie die hem/haar bij de behandeling van de Klacht heeft bereikt, vertrouwelijk te behandelen. Dit vertrouwelijkheidsgebod geldt ook voor de coördinator, het Bestuur van het Gilde en de vertrouwenspersoon.

4.3 De informatie die tijdens de behandeling van de Klacht wordt uitgewisseld is vertrouwelijk.

4.4 De Klacht wordt in beslotenheid behandeld.

4.5 Zowel Klager als Beklaagde kan zich laten bijstaan bij de behandeling van een Klacht. De Klager en/of Beklaagde die zich laat bijstaan, staat ervoor in dat zijn bijstandsverlener zich onverkort zal houden aan de geheimhoudingsplicht zoals die in de situatie waaruit de Klacht is gerezen, is overeengekomen.

**Artikel 5 - Interne informatie en archivering**

5.1 Na de behandeling van de Klacht behoudt het Gilde de oorspronkelijke Klacht en een kopie van het schriftelijk beëindigingbericht gedurende een periode van drie jaar. Overige documenten worden vernietigd.

5.2 De coördinator houdt een overzicht bij van alle binnengekomen Klachten.

**Artikel 6 - Slotbepalingen**

Deze klachtenregeling wordt vastgesteld en kan worden gewijzigd door Het Gilde Inzake gevallen waarin deze klachtenregeling niet voorziet, beslist het Bestuur van …………………

Er bestaat geen mogelijkheid om tegen de beslissing van het Bestuur in beroep te gaan.