

## Stichting "Vrijwilligersvervoer voor minder-mobielen"



### Klachtenregeling

#### A. Algemeen

Bij de Stichting "Vrijwilligersvervoer voor minder-mobielen" 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 gedragingen van individuele vrijwilligers.

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

Primair is deze klachtenregeling bedoeld voor onze klanten. Echter ook een vrijwilliger kan vinden dat hij onheus of onzorgvuldig is bejegend door een klant of een andere vrijwilliger.

#### B. Wat is een klacht?

01. Van een klacht is sprake wanneer een klacht als zodanig schriftelijk, telefonisch of mondeling wordt ingediend bij het bestuur van de Stichting "Vrijwilligersvervoer voor minder-mobielen". E-mail: [info@vrijwilligersvervoer.nl](mailto:info@vrijwilligersvervoer.nl)
02. Een klacht kan zich richten op twee aspecten:
  - a. vervoersinhoudelijke (bijv. ritprijs, niet komen opdagen chauffeur), te melden bij het bestuur
  - b. bejegening (gedrag, privacy e.d.), te melden bij het bestuur c.q. vertrouwenspersoon

#### C. Behandeling van een klacht

01. Het indienen van een klacht kan zowel mondeling als schriftelijk geschieden. Bij een schriftelijk in te dienen klacht dient gebruik te worden gemaakt van een op aanvraag door de stichting te verstrekken klachtenformulier. Dit formulier kan ook via de website van de Stichting worden ingevuld.
02. Elke klacht wordt door de Stichting schriftelijk vastgelegd en aan de klager binnen 7 dagen schriftelijk (per brief of e-mail) bevestigd.
03. Daarbij zal de stichting aangeven binnen welke termijn de klager een beslissing op zijn of haar klacht kan verwachten. Deze termijn mag niet langer zijn dan zes weken.
04. Het bestuur streeft ernaar bij de afhandeling van de klacht in goed overleg hoor en wederhoor toe te passen. De voorzitter voert hiertoe (een) gesprek(ken) met klager en beklagde.
05. Indien wordt ingeschat dat een poging tot bemiddeling, al dan niet met tussenkomst van een vertrouwenspersoon, (als)nog tot een gezamenlijke oplossing zou kunnen leiden, kan de voorzitter bepalen de klachtbehandeling, hangende de bemiddelingspoging, op te schorten. Hierover zal de klager binnen tien werkdagen na ontvangst van de klacht worden geïnformeerd
06. Indien het bestuur van oordeel is dat de behandeling van de klacht een spoedeisend karakter heeft, dan kan zij in dit reglement genoemde termijnen bekorten. Het bestuur deelt dit de betrokkenen zo spoedig mogelijk schriftelijk mee.
07. Tenzij de klacht naar het oordeel van het bestuur van de stichting onmiddellijke actie van het bestuur noodzakelijk maakt, zal de klacht in de eerstvolgende bestuursver-

- gadering in behandeling worden genomen. Binnen zeven werkdagen zal de beslissing schriftelijk ter kennis van de klager worden gebracht.
08. Is wel onmiddellijke actie vereist dan neemt de voorzitter na intern beraad met de coördinator en/of een ander bestuurslid telefonisch/via e-mail zo spoedig mogelijk contact op met klager en beklagde.
  09. De beslissing moet berusten op een deugdelijke motivering en dient op alle onderdelen van de klacht inhoudelijk in te gaan.
  10. De beslissing op het bezwaarschrift zal schriftelijk ter kennis van de klager worden gebracht.
  11. Mocht de klager tegen de beslissing (uitsluitend schriftelijk!) bezwaar maken, dan kan klager zijn bezwaar nader toelichten in een gesprek met de voorzitter en een coördinator of een ander bestuurslid.
  12. Indien na gedegen onderzoek wordt vastgesteld dat het niet mogelijk is de ware toedracht met zodanige zekerheid te achterhalen dat daarop een oordeel kan worden gebaseerd, dan kan het geven van een oordeel in de beslissing achterwege blijven.
  13. Het bestuur van de stichting streeft ernaar elke klacht zo spoedig mogelijk in behandeling te nemen en te onderzoeken, evenals de klager van een reactie te voorzien.
  14. Indien de klacht een schending van de Gedragscode betreft, hoort het bestuur binnen een maand na indiening van de klacht afzonderlijk de klager en de beklagde. Van elk gesprek wordt een afzonderlijk verslag opgemaakt. Het verslag van het gesprek met de klager wordt aan de beklagde verstrekt, en het verslag van het gesprek met de beklagde wordt aan de klager verstrekt. Het bestuur hoort daarop wederom beide partijen afzonderlijk, waarbij elke partij in ieder geval de gelegenheid krijgt om op de hierboven bedoelde gespreksverslagen te reageren.

#### **D. Rechten van de klager en beklagde**

01. Klager en beklagde kunnen zich bij de indiening en/of de behandeling van de klacht laten vertegenwoordigen door een schriftelijk daartoe gemachtigde of een wettelijk vertegenwoordiger. Tevens kunnen zij zich in de procedure door één of meer andere personen laten bijstaan, waaronder begrepen de vertrouwenspersoon van de Stichting WelzijnsWerk Hoogeveen (SWW), Het Haagje 119, 7902 LE Hoogeveen, T. (0528) 278855, info@swwh.nl
02. Klager en diens gemachtigde hebben recht op inzage in het klachtendossier betreffende de ingediende klacht.
03. Mocht klager van mening zijn dat hem of haar tekort is gedaan, dan staat het klager uiteraard vrij verdere juridische stappen te ondernemen, waarbij het bestuur zich verplicht naar redelijkheid en billijkheid alle mogelijke medewerking te verlenen.

#### **E. Kosten**

01. De klager is voor de klachtbehandeling zoals neergelegd in deze Klachtenregeling geen kosten verschuldigd.
02. Indien voor de klachtbehandeling een beroep wordt gedaan op een vertrouwenspersoon komen de kosten daarvan voor rekening van het bestuur van de stichting "Vrijwilligersvervoer voor minder-mobielen".
03. Als de klager of beklagde bij de behandeling van de klacht (rechts)bijstand inschakelt, zijn de kosten daarvan voor eigen rekening.

#### **F. Slotbepaling**

01. Het Nederlands recht is van toepassing.
02. In alle gevallen waarin dit reglement niet voorziet, beslist het bestuur.