**Klachten- en geschillenregeling NaoberzorgPunt Roggel**

*Vastgesteld in ALV januari 2017*

**Het belang**

Vrijwilligerswerk is iets wat je voor je plezier doet, waar je vrije tijd in steekt, waarmee je een bijdrage levert aan de samenleving. Toch kan het voorkomen dat je niet tevreden bent met de manier waarop de vereniging haar werk doet of er onenigheid is ontstaan met collega vrijwilligers. Het kan ook voorkomen dat mensen met wie je activiteiten vorm geeft, gasten van NaoberzorgPunt of samenwerkingspartners, een klacht hebben over jouw functioneren.

Vrijwilligerswerk is mensenwerk en er kan altijd wel eens iets misgaan.

De vereniging acht het dan ook van belang om een klachtenregelingen te hanteren die mogelijk kan helpen om tot een oplossing te komen.

Wettelijk is de Vereniging NaoberzorgPunt niet verplicht om een klachtenregeling te hanteren, maar het bestuur vindt dit wel van belang, juist ook omdat we werken met een **Gedragscode** die in de Algemene Ledenvergadering van 17 januari 2016 is vastgesteld.

## Omgaan met geschillen tussen vrijwilligers

Het is ieders verantwoordelijkheid om geschillen en conflicten zoveel mogelijk zelf op te lossen samen met diegenen die dat aangaat. De hieronder beschreven stappen zijn alleen bedoeld voor conflicten/geschillen waar je als vrijwilliger zelf niet uitkomt.
Stappen voor het behandelen van geschillen:

* Bij geschillen vraagt men in eerste instantie aan het bestuur van NZP om te bemiddelen via afzonderlijke en later gezamenlijke gesprekken.
* Mocht de het bestuur zelf betrokken zijn bij het conflict, dan wordt de extern adviseur van het bestuur gevraagd deze taak op zich te nemen.
* Is het conflict te ver geëscaleerd om op deze manier het conflict op te lossen, dan kunnen beide partijen een eigen vertegenwoordiger aanwijzen. Deze twee aangewezen vertegenwoordigers vragen een derde, onafhankelijk persoon (bij voorkeur van buiten de vereniging) erbij, en vormen op deze wijze een geschillencommissie. De geschillencommissie heeft de taak het conflict te begeleiden en op te lossen. Het oordeel van deze geschillencommissie is voor beide partijen bindend.

**Omgaan met klachten van gasten**

De Vereniging NaoberzorgPunt vindt een correcte klachtenbehandeling erg belangrijk. Zij wil een goede verstandhouding en relatie met haar vrijwilligers en de gasten.

Een onjuiste of onvolledige afhandeling van een klacht kan het imago van de vereniging erg schaden. Dat moet natuurlijk vermeden worden. Daarom wordt een standaardprocedure gehanteerd voor de behandeling van klachten.

1. De aanspreekpersoon voor klachten van en over vrijwilligers is de contactpersoon Klachten. Alle klachten worden mondeling en/of schriftelijk bij haar ingediend.
2. De contactpersoon Klachten is verantwoordelijk voor de registratie van een klacht en draagt zorg voor het in behandeling nemen van een klacht en de schriftelijke afhandeling. Bij afwezigheid wegens vakantie en ziekte en dergelijke, zorgt de contactpersoon Klachten 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 contactpersoon Klachten.

Binnen twee maanden dient een klacht afgehandeld te zijn. Mocht dat niet mogelijk zijn wordt met de klager overlegd over uitstel van maximaal 4 weken.

1. Als de klacht niet opgelost kan worden door het bestuur, dan wordt deze voorgelegd aan de vertrouwenspersoon van de vereniging.
2. Personen en/of werkgroepen waarover wordt geklaagd, hebben recht op inzage in alle gegevens die voor hen relevant zijn, voor zover deze geen schade toebrengen aan derden.
3. Als het van belang is dat een klacht en de afhandeling bekend zijn bij andere vrijwilligers, dan moeten die hiervan op de hoogte worden gebracht. In hoeverre dat nodig is, wordt bepaald door het bestuur.
4. Klachten over vrijwilligers worden discreet behandeld. De contactpersoon Klachten mag geen gegevens verstrekken aan personen die er niet bij betrokken zijn en er geen belang bij hebben op de hoogte gebracht te worden.
5. 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.
6. Alle klachten en antwoorden worden geregistreerd op de daarvoor bestemde registratieformulieren en gearchiveerd door de contactpersoon Klachten.
7. Eén keer per jaar vindt een evaluatie plaats over de binnen gekomen klachten en de wijze waarop ze zijn afgehandeld. In het jaarverslag van de Vereniging NZP wordt hiervan melding gemaakt, overigens zonder naam en toenamen te noemen.

**Informatiebrief voor vrijwilligers en gasten van NaoberzorgPunt in Roggel**

**Als er iets niet naar wens gaat bij onze dienstverlening, dan horen wij dat graag van u. Wij kunnen dan, in overleg met u, zoeken naar een gepaste oplossing.**Overal waar mensen werken, worden fouten gemaakt, gaan er wel eens dingen mis. Hebt u hierover een klacht, laat het ons dan weten. Dat is uw recht en u geeft NZP de gelegenheid om kennis te nemen van uw klacht en ervan te leren. NZP wil graag zorgvuldig om gaan met u als gast, maar ook met onze vrijwilligers. Wij hanteren hiervoor een **Gedragscode**. Die kunt u vinden op onze website.

Indien u een klacht wilt indienen kunt u de klachtenprocedure van NZP volgen.

**Procedure in het kort**

* De contactpersoon Klachten registreert uw klacht en stuurt u een bevestiging van ontvangst.
* De contactpersoon Klachten zorgt ervoor dat uw klacht in behandeling wordt genomen conform vastgestelde procedure.
* Uw klacht wordt in eerste instantie behandeld door het bestuur van de vereniging.
* U wordt uitgenodigd voor een gesprek.
* Er wordt altijd hoor en wederhoor toegepast als  uw klacht  één van onze vrijwilligers betreft.
* De beslissing over de klacht vindt plaats binnen 8 weken na ontvangst van de klacht.
* U ontvangt hiervan een afschrift.
* Als u niet tevreden bent met de beslissing dan kunt u verzoeken de klacht voor te leggen aan de vertrouwenspersoon.
* Komt u er samen niet uit dan wordt uw klacht voorgelegd aan een externe klachtencommissie.

In de AlV 2017 is mw. Maria van der Ven tot vertrouwenspersoon benoemd. Zij is te bereiken 06 23957925​.

**Hoe dient u een klacht in?**U dient een klacht altijd via e-mail of schriftelijk in. Als u een klacht indient, vermeldt dan in ieder geval:

* uw persoonlijke gegevens;
* De datum en een duidelijke omschrijving van de situatie waarop de klacht betrekking heeft;
* De naam van de vrijwilliger waarover wordt geklaagd.

U kunt uw klacht sturen naar:
**NaoberzorgPunt Roggel**t.a.v. contactpersoon klachten
Klaproosstraat 13

6088 AX Roggel

nzproggel@gmail.com