



***Organisaties doen hun best om zo goed mogelijk met hun vrijwilligers om te gaan. Toch kan het gebeuren dat een vrijwilliger klachten heeft over de organisatie of over mensen die - al dan niet in dienstverband - werkzaamheden voor de organisatie verrichten.***

Normaal gesproken kan een klacht opgelost worden door in gesprek te gaan met betrokkene, of zo nodig interne bemiddeling te zoeken via het bestuur of de directie van de (vrijwilligers)organisatie. Werkt dit niet naar tevredenheid en heeft de organisatie zelf geen klachtencommissie dan kunt u zich vanaf nu wenden tot een onafhankelijke klachtencommissie voor het vrijwilligerswerk Haarlem.

De klachtencommissie bestaat uit tenminste drie personen. Daaronder zijn enkele juristen en enkele deskundigen op het gebied van vrijwilligerswerk en/of bedrijfsvoering van gesubsidieerde organisaties. In deze flyer leest u hoe u de onafhankelijke klachtencommissie werkt.

## **Indienen van een klacht**

- Een klacht kan bij de klachtencommissie worden ingediend nadat deze eerst is voorgelegd aan de betrokken organisatie en de uitkomst van de klachtbehandeling voor de klager niet bevredigend is.
- Een klacht moet binnen zes maanden nadat het ongenoegen is ontstaan worden ingediend. Eisen tot schadevergoeding worden niet in behandeling genomen.
- Een klacht die al bij een andere instantie (bijvoorbeeld een andere beschikbare klachtencommissie of de rechtbank) is neergelegd kan niet in behandeling worden genomen.
- Een klacht kan mondeling, schriftelijk of per e-mail worden ingediend bij de secretaris van de Klachtencommissie, p/a VWC, Raaks 36, 2011 VA Haarlem, e-mailadres: [okc@vwc-haarlem.nl](mailto:okc@vwc-haarlem.nl)
- Als de klager de klacht niet kan of wil opschrijven, is toch de eerste stap: bellen, schrijven of mailen naar VWC, Raaks 36, 2011 VA Haarlem, telefoon 023 - 5314862 dat men iemand van de onafhankelijke klachtencommissie wil spreken. Het VWC kan dan zorgen dat de klachtencommissie contact opneemt met de klager.
- De klager en de organisatie kunnen zich laten bijstaan en/of vertegenwoordigen door een deskundige of een vertrouwenspersoon.



# onafhankelijke Klachtencommissie Haarlem e.o.

## De behandeling van de klacht

- De klager ontvangt zo spoedig mogelijk een ontvangstbevestiging.
- De secretaris van de klachtencommissie stuurt een afschrift van de klacht aan de directie/het bestuur van de betrokken organisatie. De organisatie heeft de mogelijkheid binnen 21 dagen na ontvangst van de klacht richting de klachtencommissie te reageren. Deze termijn kan, op verzoek met maximaal 21 dagen worden verlengd. De klachtencommissie stuurt de reactie van de organisatie door naar de klager.
- De klachtencommissie beslist vervolgens of er een tweede schriftelijke ronde komt.
- Als de klachtencommissie of tenminste een van de partijen dit wenselijk vindt, worden beide partijen in de gelegenheid gesteld om hun visie met betrekking tot de klacht mondeling toe te lichten. Het is mogelijk dat afzonderlijk met de partijen gesproken wordt.
- De klachtencommissie is tot geheimhouding verplicht. Voorts is een ieder die bij de behandeling van de klacht wordt betrokken eveneens tot geheimhouding verplicht.

## De beslissing

- De klachtencommissie neemt binnen drie maanden nadat de klacht is ingediend een beslissing over de klacht en stelt de klager, en het bestuur/de directie van de organisatie daarvan op de hoogte.
- Het bestuur van de organisatie meldt de klager en de onafhankelijke klachtencommissie binnen een maand na de uitspraak of, en zo ja welke maatregelen zij neemt naar aanleiding van deze uitspraak.

De uitspraak is bindend.