



Informatie

KLACHTENCOMMISSIE



Vrijwilligerscentrale Haarlem e.o.

Nieuwe Groenmarkt 51 • 2011 TV Haarlem • 023 5314862

Openingstijden: alle werkdagen van 11.00 -16.00 uur

info@vwc-haarlem.nl • www.vwc-haarlem.nl



Vrijwilligerscentrale Haarlem e.o.

Informatie over de Klachtencommissie

De Vrijwilligerscentrale Haarlem e.o. doet haar best om haar klanten (vrijwilligers en maatschappelijke organisaties) zo goed mogelijk van dienst te zijn. Toch kan het gebeuren dat u een klacht heeft over de diensten van de Vrijwilligerscentrale of over mensen die al dan niet in dienstverband werkzaamheden voor de Vrijwilligerscentrale verrichten. Laat ons dit dan weten. Normaal gesproken kan de klacht in onderling overleg worden opgelost. Mocht dit niet het geval zijn, dan kunt u zich wenden tot de klachtencommissie.

De klachtencommissie bestaat uit tenminste drie personen: een lid is jurist, een lid is deskundig op het gebied van consumentenbelangen en een lid is deskundige op het gebied van bedrijfsvoering van gesubsidieerde organisaties. In deze folder leest u hoe het een en ander in zijn werk gaat.

Het indienen van de klacht

- De klacht moet binnen zes maanden ingediend zijn bij de klachtencommissie. Dit kan zowel mondeling als schriftelijk.
- De klacht moet eerst voorgelegd zijn aan de betrokken medewerker en/of de directie.
- De klager en de Vrijwilligerscentrale kunnen zich door een deskundige of vertrouwenspersoon laten bijstaan.

De behandeling van de klacht

- U ontvangt zo snel mogelijk een schriftelijke bevestiging van de ontvangst van de klacht.
- De secretaris stuurt een afschrift van de klacht naar de directie. De directie stuurt binnen veertien dagen een schriftelijk verweer terug. De secretaris stuurt dit verweer door naar de klager.
- De klachtencommissie beslist vervolgens of er een tweede schriftelijke ronde komt.
- Als de klachtencommissie of tenminste een van beide partijen dit wenselijk vindt, worden

beide partijen voor de commissie geroepen om de klacht mondeling te behandelen.

- De klachtencommissie is tot geheimhouding verplicht; de klager, het bestuur en de directie van de Vrijwilligerscentrale, en de betrokken medewerker kunnen de stukken die op de klacht betrekking hebben inzien.

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 en de directie van de Vrijwilligerscentrale daar schriftelijk van op de hoogte.
- Het bestuur van de Vrijwilligerscentrale meldt de klager en de klachtencommissie binnen een maand na de uitspraak of, en zo ja, welke maatregelen zij neemt naar aanleiding van deze uitspraak. De uitspraak is bindend.

Het **VOLLEDIGE KLACHTENREGLEMENT** is te vinden op de website van de Vrijwilligerscentrale Haarlem e.o. www.vwc-haarlem.nl - U kunt het ook afhalen bij de Vrijwilligerscentrale of telefonisch of per e-mail opvragen.