

Klachtenprocedure



Natuurlijk proberen wij allemaal ervoor te zorgen dat de leden, de leiding en de vrijwilligers het naar hun zin hebben bij Scouting Brigitta. Toch kan het voorkomen dat iemand – een lid, een ouder, een vrijwilliger, maar ook bijvoorbeeld een staf- of bestuurslid – onvrede heeft over een beslissing of over de gang van zaken. Is dat het geval, dan wendt men zich in eerste instantie tot de leiding van de desbetreffende speltak. Deze maakt dan een afspraak om over de zaak te praten. Bij dat gesprek is een tweede leider of leidster aanwezig, waardoor misverstanden eerder ondervangen worden. Bovendien geldt: twee horen meer dan één. Wie daarna het gevoel heeft nog onvoldoende te zijn geholpen, of liever met anderen over de zaak wil praten, kan een officiële klacht indienen. Daarvoor geldt de volgende klachtenprocedure.

- Een klacht wordt gemeld bij het secretariaat via bestuur@scoutingbrigitta.nl. De klacht komt hierdoor terecht bij de secretaris van het groepsbestuur.
- De secretaris stuurt de persoon die de klacht ingediend heeft, binnen een week een bevestigingsmail en meldt de klacht bij het groepsbestuur. Klachten die juridische en/of financiële consequenties kunnen hebben, worden direct gemeld bij het groepsbestuur en het stichtingsbestuur.
- Klachten worden zoveel mogelijk vertrouwelijk behandeld.
- De voorzitter en/of de secretaris neemt de klacht in behandeling.
- Allereerst wordt bekeken of de klacht mogelijk het gevolg is van een misverstand. Is dat het geval, dan kan de klacht snel met de betrokken personen worden afgehandeld.
- Is de klacht meer omvattend, dan stelt de voorzitter of de secretaris afhankelijk van de aard van de klacht, een team samen van personen die over de juiste competenties beschikken om de klacht te behandelen. Dit team bestaat uit ten minste twee bestuursleden, bijvoorbeeld de secretaris en de groepsbegeleider, en - indien nodig - aangevuld met één of meer andere ter zake deskundige personen, al dan niet uit de vereniging. Zij buigen zich samen over de klacht.
- Degene die de klacht heeft ingediend, krijgt binnen drie weken bericht over de voortgang van de behandeling en over de eventuele maatregelen die worden genomen, inclusief een toelichting.
- De afspraken na de klachtenmelding worden kort schriftelijk vastgesteld en na verloop van tijd geëvalueerd.
- Voor meer informatie verwijzen wij naar het huishoudelijk reglement van Scouting Nederland.

Omdat we niet willen dat er misverstanden ontstaan over een gemelde klacht, is het niet mogelijk klachten telefonisch te melden. Een klacht moet altijd schriftelijk worden gemeld. Klachten die niet volgens deze procedure worden aangemeld, kunnen niet als klacht in behandeling worden genomen.

Aangenomen tijdens de jaarvergadering 11 maart 2014