



Klachtenregeling Gilde Amsterdam

April 2018

Toelichting

Deze klachtenregeling beschrijft op welke wijze een klacht kan worden ingediend en hoe een klacht wordt behandeld. De behandeling van een klacht wordt verricht door de klachtencoördinator die het hoofdbestuur daarover rapporteert.

Artikel 1 Definities en reikwijdte

Deze regeling verstaat onder:

- de organisatie: Gilde Amsterdam;
- het bestuur: Bestuur Gilde Amsterdam;
- de klager: degene wiens belang rechtstreeks betrokken is bij de gedraging van Gilde Amsterdam, diens medewerkers en diens vrijwilligers;
- de klachtencoördinator: degene die door het bestuur is aangesteld om klachten binnen Gilde Amsterdam te behandelen. Mocht de klacht gericht zijn tegen de persoon van de klachten coördinator, dan wijst het bestuur een vervangende klachtencoördinator aan;
- een gedraging: het handelen of nalaten van Gilde Amsterdam daaronder mede begrepen bestuursleden, medewerkers en vrijwilligers van Gilde Amsterdam;
- de beklagde: de partij/persoon tegen wiens gedraging door een klager een klaagschrift is ingediend;
- een klaagschrift: een schriftelijke klacht tegen een gedraging van de beklagde.

Artikel 2 Toepassingsgebied

Deze klachtenregeling is van toepassing op de behandeling van klachten over gedragingen van Gilde Amsterdam daaronder mede begrepen bestuursleden, medewerkers en vrijwilligers van Gilde Amsterdam

Artikel 3 Wijze van indienen

1. Een klager of zijn gemachtigde kan een klacht mondeling/telefonisch, per post of digitaal (bestuur@gildeamsterdam.nl) indienen bij het bestuur van Gilde Amsterdam en ter attentie van de klachtencoördinator. Wordt de klacht telefonisch of mondeling ingediend dan maakt de klachtencoördinator een verslag dat tot klaagschrift dient.
2. Een klaagschrift bevat minstens de volgende gegevens:
 - a. de naam en adres van de klager;
 - b. de datum;
 - c. een omschrijving van de gedraging waartegen bezwaar gemaakt wordt;
 - d. de gronden waarop de klager bezwaar maakt.
3. Indien het klaagschrift niet voldoet aan de in het tweede lid van dit artikel genoemde vereisten stelt de klachtencoördinator klager hiervan op de hoogte en nodigt klager uit het verzuim binnen twee weken te herstellen.
4. Indien klager het verzuim, zoals bedoeld in het derde lid van dit artikel, niet (tijdig) herstelt, wordt de klacht niet in behandeling genomen.

Artikel 4 Indieningstermijn

Het klaagschrift dient zo spoedig mogelijk, doch uiterlijk binnen 6 weken te worden ingediend na het moment waarop de gedraging waarover geklaagd wordt heeft plaatsgevonden.

Artikel 5 Ontvangstbevestiging en kosten

1. De klachtencoördinator zendt binnen vijf werkdagen na ontvangst van het klaagschrift een bericht van ontvangst.
2. Aan de behandeling van een klaagschrift zijn geen kosten verbonden.

Artikel 6 Mondelinge behandelingsprocedure

1. De klachtencoördinator onderzoekt in eerste instantie de klacht schriftelijk en nodigt de klager uit voor een persoonlijk onderhoud.
2. De klachtencoördinator hoort de klager en kan tevens inlichtingen bij derden inwinnen.

Artikel 7 Schriftelijke behandelingsprocedure

1. Indien de klager niet gehoord wenst te worden volgt alleen een schriftelijke behandeling van de klacht.
2. Indien het klaagschrift niet voldoet aan de eisen gesteld in artikel 3 wordt het klaagschrift niet in behandeling genomen.

Artikel 8 Rapportage en beslissing

1. De klachtencoördinator brengt binnen twee weken na ontvangst van het klaagschrift een rapportage uit aan het bestuur.
2. Het bestuur neemt na ontvangst van het klaagschrift in de eerstvolgende bestuursvergadering een beslissing op de klacht.
3. De beslissing van het bestuur op een klacht kan zijn:
 - a). de klacht is geheel of gedeeltelijk gegrond; of
 - b). de klacht is ongegrond.
4. De beslissing van het bestuur wordt binnen 6 weken na de bestuursvergadering per e-mail of schriftelijk medegedeeld aan klager en omvat de bevindingen ten aanzien van de klacht en een gemotiveerd oordeel over het al dan niet (geheel of gedeeltelijk) gegrond zijn hiervan.
5. Tegen de beslissing van het bestuur kunnen geen rechtsmiddelen worden aangewend.

Artikel 9 Slotbepalingen

1. Deze klachtenregeling treedt in werking met ingang van 15 mei 2013.
2. Deze klachtenregeling wordt vastgesteld en gewijzigd door het bestuur.
3. Het bestuur draagt zorg voor bekendmaking van deze klachtenregeling onder de vrijwilligers en medewerkers van Gilde Amsterdam en op de website.

Het in deze klachtenregeling gestelde laat onverlet de mogelijkheid zich te wenden tot andere daartoe geëigende personen of instanties, zoals een vertrouwens(contact)persoon en/of de civiele of strafrechter.

Deze regeling kan worden aangehaald als 'Klachtenregeling Gilde Amsterdam'.