

Protocol klachten van derden

(versie: 12-6-2012)

Het IVN werkt met publiek, met mensen. Mensen met mensen, best leuk. Maar er kunnen ook dingen fout gaan. Zaken waar ons publiek dan niet tevreden over is. Dat kan aanleiding zijn tot klachten van publiek of ook van partijen waarmee wordt samengewerkt.

Dit document maakt duidelijk, hoe de afdeling handelt als er klachten zijn over het optreden van individuele IVN'er(s), of over (een werkgroep van) de afdeling Apeldoorn in het algemeen. Hierbij hanteren we een benadering, die poogt recht te doen aan de gevoelens van iemand (of een samenwerkende partij) met klachten, maar ook aan de gevoelens van de betrokken IVN'er(s).

Dit document is bedoeld als een leidraad om, als dat nodig is, bij conflicten tussen derden en (leden van) IVN Apeldoorn, tot een voor allen bevredigende oplossing te komen. Als een klacht overeind blijft, volgt er een tweetal stapsgewijze procedures hoe verder te handelen.

Stappen in de afhandeling van een klacht

1. Wanneer een klacht binnenkomt bij een niet-bestuurslid, dan wordt die klacht doorgestuurd naar het bestuur.
2. Een klacht wordt ontvangen door het bestuur. Het bestuur neemt geen inhoudelijke actie, maar bevestigt wel aan de klager de ontvangst van de klacht.
3. De klacht wordt door het bestuur doorgegeven aan de 'klachtbehandelaar' van de vereniging.
4. De klachtbehandelaar neemt contact op met de klager en kijkt of een snelle oplossing mogelijk is.
5. Wanneer de klachtbehandelaar een oplossing vindt, is de zaak daarmee afgehandeld. Het bestuur bevestigt aan de klager de afhandeling van de klacht.

Klachten over personen of vertegenwoordigers van een werkgroep

1. Indien de klacht een of enkele individuele leden betreft benadert de klachtbehandelaar de "beklaagde(n)" en organiseert zo mogelijk een gesprek tussen klager en beklagde(n).
2. Als dat gesprek tot een oplossing leidt, is de zaak daarmee afgehandeld.
3. Wanneer er geen oplossing is, wordt er een ad hoc klachten commissie ingesteld; daarin zitten de klachtbehandelaar, een bestuurslid, en een door de klager daar toe uitgenodigd persoon.
4. Wanneer die commissie de klacht niet terecht vindt, is de zaak daarmee afgehandeld. Is de klacht terecht bevonden dan kan de commissie een voorstel doen voor verdere afhandeling. De commissie informeert het bestuur over haar bevindingen.
5. Bij een terechte klacht heeft het bestuur de volgende mogelijkheden:
 - a) Vaststellen dat een terechte klacht geen verdere sanctie behoeft. Dat kan, als een terechte klacht niet verwijtbaar is aan de beklagde(n). Klager en beklagde(n) worden hiervan op de hoogte gesteld. Overigens kan dit wel leiden tot een advies aan beklagde(n), een werkgroep of anderen;
 - b) Vaststellen dat een berisping van, respectievelijk aanbeveling aan het betreffende lid op zijn plaats is. Klager en beklagde worden hiervan op de hoogte gesteld;
 - c) Vaststellen dat een sanctie op zijn plaats is en dat daar consequenties aan verbonden worden. Hierbij wordt artikel 8 van de statuten in acht genomen;
 - d) Wanneer de beklagde een bestuurslid betreft, is dat lid niet aanwezig bij de behandeling in het bestuur.
6. Wanneer een beklagde het niet eens is met de bestuursuitspraak, dan kan bij 5b een beroep gedaan worden op de algemene ledenvergadering, bij 5c wordt gehandeld conform de statuten.

Klachten over de organisatie

1. Indien een klacht de vereniging betreft, wordt een commissie ingesteld, bestaande uit de klachtbehandelaar, een districtsbestuurslid en een door de klager benoemde derde.
2. De commissie hoort de betrokken partijen en tracht een voor betrokkenen bevredigende oplossing te vinden. De commissie brengt een advies uit aan het bestuur.
3. Het afdelingsbestuur besluit met in achtneming van het oordeel van de commissie.
4. Indien de klager ontevreden blijft, is mogelijk een doorverwijzing naar het district of landelijk IVN een begaanbaar pad.

Bijzondere klachten

- Indien de klacht gepaard gaat met een aansprakelijkheidsclaim, dan wordt door het bestuur de verzekeraar ingeschakeld. Betreft de klacht alleen die claim, dan treedt de voorgaande procedure verder niet in werking.
- Indien de klacht betrekking heeft op (vermoeden van) seksueel misbruik, dan wordt gehandeld conform het daarvoor bestaande 'Protocol seksueel misbruik'.