



Klachtenreglement BNMO

Doel

Het op zorgvuldige, vertrouwelijke en effectieve wijze registreren en afhandelen van klachten tegen vrijwilligers van de BNMO, het wegnemen van de oorzaken en het nemen van adequate maatregelen om herhaling te voorkomen. De klachtenregeling doet recht aan BNMO leden door een procedure aan te bieden voor ontvangst en correcte afhandeling van klachten.

Klacht

Een schriftelijke uiting van ongenoegen over de wijze waarop de klager is behandeld door één of meer vrijwilligers van de BNMO, dan wel door de BNMO als zodanig. Het ongenoegen kan betrekking hebben op handelingen en beslissingen of op het nalaten daarvan ten aanzien van de klager. Anonieme klachten worden niet in behandeling genomen.

Inhoud van het klachtenreglement

Het klachtenreglement BNMO bevat bepalingen over de wijze waarop de klachten die tegen één of meer vrijwilligers en/of de vereniging worden ingediend, worden afgehandeld.

Klachtencommissie

De vereniging beschikt over een Begeleidings- en klachtencommissie. Deze Begeleidings- en klachtencommissie bestaat uit minimaal 2 leden, een voorzitter en een reserve lid. De benoeming van de leden vindt plaats in de Bondsraad van de BNMO voor een periode van vier jaar. Zij kunnen na het verstrijken van hun zittingsperiode tot een maximum van vier jaar worden herbenoemd. De Begeleidings- en klachtencommissie wijst uit de leden van genoemde commissie een vaste commissievoorzitter aan. Voor alle betrokkenen bij de klachtenregeling geldt een geheimhoudingsplicht.

Procedure

1. *Ontvangst en registratie van een schriftelijke klacht*

Een klacht tegen een (bestuurs)lid of een genomen besluit dient schriftelijk te worden voorgelegd aan het Dagelijks Bestuur. De schriftelijke klacht wordt door het Dagelijks Bestuur onmiddellijk doorgestuurd naar de voorzitter van de Begeleidings- en klachtencommissie. De voorzitter registreert de klacht. De voorzitter neemt zo nodig telefonisch contact op met de klager om aanvullende informatie te verkrijgen en noteert deze. Indien de klacht is gericht tegen een lid van de Begeleidings- en klachtencommissie, wordt dit lid gedurende de afhandeling van de klacht vervangen door het reserve lid van de Begeleidings- en klachtencommissie.

2. *Bevestiging*

De voorzitter stuurt uiterlijk binnen een week een ontvangstbevestiging, waarin zijn opgenomen:

- Korte omschrijving van de klacht (inclusief datum, plaats en bijzondere omstandigheden),
- De verdere afhandeling van de klacht en de termijn waarbinnen men verwacht de klacht af te handelen.

3. *Onderzoek*

De voorzitter legt de klacht voor aan de Begeleidings- en klachtencommissie. De Begeleidings- en klachtencommissie beoordeelt of de klacht ontvankelijk is. Indien de klacht niet in behandeling wordt genomen, stuurt de Begeleidings- en



klachtencommissie binnen vier weken na de ontvangstdatum een brief met deze mededeling en een toelichting op het besluit. Van elke bespreking /behandeling van de klacht wordt een verslag gemaakt.

4. *Corrigerende maatregelen*

Aan de hand van de ernst van de klacht, de aanwijsbare oorzaak en de verantwoordelijkheid en in overleg met de organisatie meldt de Begeleidings- en klachtencommissie haar bevindingen aan de klager.

De Begeleidings- en klachtencommissie meldt binnen 6 weken na ontvangst van de klacht haar bevindingen. De termijn kan, indien daar aantoonbare redenen voor zijn, worden verlengd, mits de indiener van de klacht daar voor het verstrijken van de termijn schriftelijk over is geïnformeerd.

Wanneer de klager niet tevreden is met het resultaat, dan kan de klachtencommissie overwegen of een nieuw intern onderzoek wenselijk is.

De uitspraak van de Begeleidings- en klachtencommissie is bindend. Er is geen beroep mogelijk.

5. *Preventieve maatregelen*

De Begeleidings- en klachtencommissie beoordeelt of er maatregelen genomen kunnen worden om herhaling te voorkomen van de omstandigheden die tot de klacht hebben geleid. Zij overlegt met diegene die effectieve verbeteringen kan doorvoeren. De preventieve maatregelen worden vastgelegd.

6. *Rapportage*

De Begeleidings- en klachtencommissie draagt zorg voor de afhandeling van datgene wat is afgesproken met klager. Zodra de klacht afgehandeld is, wordt dit vermeld.

De Begeleidings- en klachtencommissie analyseert elk jaar de klachten en moet in staat zijn inzicht te geven in de achtergronden, doorlooptijden en uitkomsten van de behandelde klachten. De Begeleidings- en klachtencommissie beoordeelt of er trends zichtbaar zijn. Of de corrigerende maatregelen hebben geleid tot tevredenheid en of de preventieve maatregelen hebben geleid tot verbetering.

In het jaarverslag van de BNMO worden jaarlijks het aantal ingediende en afgehandelde klachten vermeld.

7. *Evaluatie*

Het hoofdbestuur van de BNMO evalueert tenminste jaarlijks de klachten met de Begeleidings- en klachtencommissie.

Aldus vastgesteld door het hoofdbestuur in zijn vergadering van d.d. 18 maart 2014.

