

Klachtenprocedure Stichting De Honingraad

Inleiding

Deze klachtenprocedure is opgesteld aan de hand van de klachtenprocedure van brancheorganisatie IPSO en beschrijft de procedure voor de behandeling van klachten van gasten en vrijwilligers die verbonden zijn aan Stichting De Honingraad.

Klacht van een bezoeker/gast

Het uitgangspunt bij de behandeling van een klacht is dat deze bij voorkeur opgelost wordt daar waar deze is ontstaan en voordat de situatie escaleert. Het verdient de aanbeveling dat de klager zijn klacht bespreekt met de persoon/personen die betrokken zijn bij de klacht of het onderwerp waar de klacht betrekking op heeft.

Indien gewenst kan de coördinator worden ingeschakeld om samen te kijken naar een gepaste oplossing. De coördinator kan een bemiddelingsgesprek leiden tussen de klager en de vrijwilliger.

Indien de klacht een materieel of structureel probleem betreft, kan de bezoeker/gast zich direct wenden tot de coördinator.

Indienen van een klacht

Een klacht kan mondeling of schriftelijk ingediend worden bij de coördinator:

coordinator@honingraad.nl

06 275 54 615

Bij voorkeur wordt gebruik gemaakt van het [klachtenformulier](#).

Behandeling klachten

Een klacht wordt binnen tien werkdagen in behandeling genomen, dan wordt de klager geïnformeerd over de verwachte behandeltermijn. Bij klachten over personen wordt hoor en wederhoor toegepast. Het bestuur van de Honingraad is te allen tijde eindverantwoordelijk voor de uitkomsten en het vervolg van een klachtenprocedure. Voorvallen van langer dan een jaar geleden worden niet meer in behandeling genomen, tenzij het bestuur bepaalt dat het om een uitzonderlijke situatie gaat.

Mocht een gesprek niet tot een oplossing hebben geleid, dan is het mogelijk om een klacht in te dienen bij IPSO. Een bezoeker/gast kan zich ook rechtstreeks tot de klachtencommissie van IPSO wenden.

IPSO

info@ipso.nl

06 – 38 82 35 97

Interne klachten

Klacht van een vrijwilliger

In de eerste instantie wordt verwacht dat de vrijwilliger de klacht zelf probeert op te lossen en deze bespreekt met de direct betrokkene(n).

Als dit niet tot een gewenste oplossing leidt, wordt de klacht aan de coördinator voorgelegd. Dit kan mondeling of schriftelijk ingediend worden.

Besloten kan worden tot een bemiddelingsgesprek tussen vrijwilliger en betrokkene(n), met de coördinator als bemiddelaar.

Indien de vrijwilliger en coördinator er niet uit komen, wordt de klacht of het probleem met een van de bestuursleden besproken.

Klachten over medewerkers worden discreet behandeld. De coördinator mag geen gegevens verstrekken aan personen die niet bij de klacht betrokken zijn en er geen belang bij hebben op de hoogte gebracht te worden.

Alle klachten worden geregistreerd en gearhiveerd door de coördinator.

Minimaal 1x per jaar vindt er een evaluatie van de klachten plaats in het CT / Bestuur.

Klacht van een coördinator

De coördinator kan zich met een klacht wenden tot een bestuurslid of het voltallige bestuur. Indien dit niet tot een oplossing leidt, kan een gesprek met een onafhankelijke derde worden overwogen.

Klacht van een bestuurslid

Indien een bestuurslid een klacht of probleem heeft met een medebestuurslid, wordt eerst geprobeerd onderling tot een oplossing te komen. Leidt dit niet tot een oplossing, dan dient het met het voltallige bestuur besproken te worden.