

Klachtenregeling

KLACHTENREGELING BUITENPOST MOBYL BUMO

Artikel 1. Definities

In deze regeling wordt verstaan onder:

- bestuur: het bestuur van de Stichting Buitenpost MobyL,
- vrijwilliger BUMO: iedere vrijwilliger die via een getekende vrijwilligersovereenkomst in dienst is bij de organisatie van de BUMO,
- klager: degene, zowel intern (zie ook de vrijwilligersovereenkomst BUMO bijlage A, artikel 4 en 5) als extern, die een klacht indient tegen de organisatie van de BUMO en/of tegen een vrijwilliger die via een getekende vrijwilligersovereenkomst in dienst is van de BUMO,
- aangeklaagde: De Stichting Buitenpost MobyL en/of de vrijwilliger tegen wie de klacht gericht is en die via een getekende vrijwilligersovereenkomst in dienst is van de BUMO,

Artikel 2. Klachtenrecht

Alle bij de BUMO betrokken vrijwilligers alsook alle mensen die zich op welke manier dan ook benadeeld voelen door de organisatie en/of een vrijwilliger van de BUMO hebben het recht om bezwaar te maken dan wel een klacht in te dienen bij het bestuur van de Stichting Buitenpost MobyL.

Bezwaren en klachten kunnen èn mondeling èn schriftelijk worden ingediend. Indien de klacht in behandeling wordt genomen kan het/de verantwoordelijke bestuurslid/-leden bij wie de klacht wordt ingediend bij de klager om een schriftelijk en ondertekend klaagschrift verzoeken.

Artikel 3. Indiening van het bezwaar of klacht

Indien het bezwaar of de klacht telefonisch worden gemeld bij de telefonist die als vrijwilliger is betrokken bij de BUMO hoort deze de inhoud van het bezwaar of de klacht niet aan maar verwijst meteen door naar de voorzitter, of bij diens afwezigheid de vervanger, van het bestuur. De telefonist heeft geheimhouding.

Het bezwaar kan mondeling dan wel schriftelijk met handtekening worden ingediend bij de voorzitter, of bij diens afwezigheid de vervanger uit het bestuur van de Stichting Buitenpost Mobyl.

Artikel 4. Geen verplichting tot behandeling

De voorzitter van de Stichting Buitenpost, of bij afwezigheid diens vervanger, overlegt met één bestuurslid om te beoordelen of het bezwaar of klacht in behandeling moet worden genomen.

Een bewaar of klacht zal niet in behandeling worden genomen indien:

- het zelfde bewaar of klacht al eerder in behandeling is genomen en met in acht neming van deze regeling is afgedaan,
- de gedraging waarop het bezwaar of de klacht is gericht langer dan een maand geleden heeft plaatsgevonden,
- het belang van de bezwaarmaker of klager dan wel het gewicht van de gedraging van de organisatie van de BUMO dan wel één van de van de bij die organisatie betrokken vrijwilligers kennelijk onvoldoende is,
- indien over deze klacht al een onderzoek loopt van politie of justitie,

Van het niet in behandeling nemen van het bezwaar of klacht stelt de voorzitter, of bij diens afwezigheid de vervanger uit het bestuur, zo spoedig mogelijk, maar zeker binnen een week na indiening, de klager mondeling of schriftelijk in kennis.

Artikel 5. Afdoening in der minne

Tijdens de periode van indiening tot afhandeling van de klacht kunnen de bestuursleden die zijn betrokken bij het bezwaar of de klacht (zie artikel 3) met de bezwaarmaker of indiener van de klacht bespreken of er een informele afhandeling mogelijk is.

Als de bestuursleden, die betrokken zijn bij de afhandeling van het bezwaar of de klacht, tijdens het traject, naar tevredenheid van de indiener, aan de de onderdelen uit het bezwaar of de klacht tegemoet zijn gekomen vervalt de verplichting om deze klachtenregeling door te zetten.

Artikel 6. Steun voor de indiener van het bezwaar of de klacht

De indiener van het bezwaar of de klacht mag zich, zowel bij indiening als bij de afhandeling laten ondersteunen door een door hem/haar gemachtigd persoon. Het bestuur mag in dat geval een schriftelijke en getekende machtiging en onbesproken gedrag eisen.

Artikel 7. Bericht van ontvangst en verdere procedure

Het bestuur bevestigt de ontvangst van het bezwaar of de klacht binnen een week bij de indiener. In de bevestiging wordt de datum van ontvangst, de plaats op de site waar deze klachtenregeling ingezien kan worden en of het bezwaar of de klacht in behandeling (kan) worden genomen, genoemd.

Bij het in behandeling nemen zorgt het bestuur voor een goede voortgangscntrole.

Artikel 8. Mogelijkheid tot horen van de indiener

Het bestuur stelt de indiener van het bezwaar of de klacht in gelegenheid te worden gehoord door de bestuursleden die verantwoordelijkheid hebben de procedure af te handelen. De indiener mag zich daarbij laten vertegenwoordigen door een door hem/haar aangewezen gemachtigde (zie art. 6).

Artikel 9. Behandeling en beslissing

Onder verantwoordelijkheid van het bestuur wordt het bezwaar of de klacht binnen vier weken afgehandeld. Er kan worden besloten, in het geval dat er dringend nader advies moet worden ingewonnen, om een keer twee weken uitstel te vragen.

Het bestuur heeft zwijgplicht naar derden tijdens en na de afhandeling van het bezwaar of de klacht. De bestuursleden die zijn betrokken bij de afhandeling kunnen advies vragen bij de overige bestuursleden en bij de leden van de Raad van Toezicht (Klachtenadviescommissie).

Artikel 10. Mededeling besluit

Het bestuur stelt de indiener van het bezwaar of de klacht mondeling of schriftelijk in kennis van de conclusies van het onderzoek naar dat bezwaar of die klacht.

Het bestuur vermeldt daarbij dat vanuit het bestuur naar derden in principe niet over het bezwaar of de klacht zal worden gesproken.

De secretaris van het bestuur zorgt er voor dat de conclusies uit het onderzoek in het dossier van de Stichting Buitenpost MobyI worden opgenomen.

Artikel 11. Status, publicatie en start van de regeling

Deze regeling is de officiële klachtenregeling van de Stichting Buitenpost MobyL.

Deze regeling wordt vermeld op de site van Stichting Buitenpost MobyL en treedt op dat moment meteen in werking. Alle vrijwilligers van de BUMO zullen per app geïnformeerd worden over de publicatie van de regeling.

Buitenpost, 1 januari 2025