KLACHTENREGELING

1. Doel van de Klachtenregeling

Deze klachtenregeling is bedoeld om een transparante en eerlijke procedure te bieden voor het indienen en behandelen van klachten binnen **vereniging Wereldtuin Verdeliet**, hierna te noemen Verdeliet. We streven naar een respectvolle en veilige omgeving voor al onze vrijwilligers, coördinatoren, bestuursleden en bezoekers.

2. Toepassingsgebied

Deze regeling is van toepassing op alle vrijwilligers, coördinatoren, bestuursleden en bezoekers van de vereniging.

3. Klachtenprocedure

3.1. Indienen van een Klacht

- Klachten kunnen worden ingediend over gedrag, communicatie of andere zaken die een negatieve impact hebben op de samenwerking binnen de vereniging of op de doelstellingen van Verdeliet.
- Een klacht kan schriftelijk worden ingediend bij de organisator van de activiteit, één van de coördinatoren of, als de klacht een coördinator betreft, direct bij het bestuur.
- De coördinator wordt op de hoogte gebracht van de ontvangst van de klacht, en neemt de klacht in behandeling. De coördinator informeert de voorzitter van het bestuur.
  Indien de klacht één van de coördinatoren betreft, neemt de voorzitter van het bestuur de klacht in behandeling.

3.2. Ontvangstbevestiging

- Na ontvangst van de klacht ontvangt degene die de klacht heeft ingediend binnen vijf werkdagen een bevestiging van ontvangst en informatie over de verdere procedure.

3.3. Behandeling van de Klacht

- De coördinator of het bestuur zal binnen vier weken de klacht onderzoeken. Dit kan inhouden dat er gesprekken plaatsvinden met degene die de klacht heeft ingediend, degene op wie de klacht betrekking heeft en eventueel andere betrokkenen.
- Het onderzoek kan langer duren indien de situatie complex is, maar degene die de klacht heeft ingediend wordt hiervan tijdig op de hoogte gesteld.

3.4. Besluitvorming

- Na het onderzoek wordt er een beslissing genomen. Een besluit kan resulteren in verschillende acties, zoals een mediërend of inzicht gevend gesprek, waarschuwing of andere passende maatregelen.

Twee andere besluiten zijn ook mogelijk: *geen verdere acties* of *niet ontvankelijk*.
- Degene die de klacht heeft ingediend ontvangt schriftelijk de uitkomst van de behandeling, het besluit en eventuele vervolgstappen, binnen één week na de beslissing.

3.5. Privacy
- Alle klachten worden vertrouwelijk behandeld. Alleen betrokkenen worden geïnformeerd over de klacht en de uitkomst.

4. Escalatie
Als degene die de klacht heeft ingediend niet tevreden is met de uitkomst van de klachtbehandeling, kan hij/zij dit schriftelijk kenbaar maken bij het bestuur. Het bestuur zal de klacht opnieuw beoordelen en binnen vier weken een definitieve uitspraak doen.

5. Vervolgmaatregelen
- Indien nodig kan het bestuur vervolgmaatregelen treffen op basis van de uitkomst van de klachtbehandeling.
- Eventuele maatregelen worden genomen om herhaling van soortgelijke klachten in de toekomst te voorkomen.

6. Evaluatie van de Klachtenregeling
- Deze klachtenregeling zal driejaarlijks worden geëvalueerd door het bestuur. Indien nodig worden aanpassingen gedaan om de regeling te verbeteren.

7. Inwerkingtreding
- Deze klachtenregeling treedt in werking op [1 maart 2025].

Contactinformatie
Voor vragen of opmerkingen over deze klachtenregeling kun je contact opnemen met het bestuur via [secretaris@verdeliet.nl].

Deze klachtenregeling biedt een duidelijke en gestructureerde aanpak voor het omgaan met klachten binnen de vereniging, met aandacht voor de betrokkenheid van vrijwilligers, coördinatoren en het bestuur.
De vereniging heeft een gedragscode ‘Hoe gaan wij met elkaar om bij Verdeliet?’. Leden die het moeilijk vinden om situaties bespreekbaar te maken bij coördinator of bestuur kunnen de Vertrouwenscontactpersoon (VCP) benaderen.

Februari 2025