



Volkstuindersvereniging "De Klepel"

p/a Sleedoornstraat 3
4191 KL Geldermalsen
Tel: 0345-574880
IBAN: NL82ABNA0422509647
KvKnr: 40157033
<http://www.vtvdeklepel.nl>

Klachtenprocedure

1. Inleiding

Het is voor een vereniging belangrijk om te weten wat er speelt onder haar leden. Het bestuur hoort natuurlijk graag wat er goed gaat, maar wil ook graag weten waar het niet goed gaat. Vaak worden klachten tussen leden onderling uitgesproken, zonder dat het bestuur er (tijdig) van hoort. Hierdoor kunnen situaties verder escaleren dan nodig is. Om dit te voorkomen wil het Bestuur graag weten welke klachten er spelen onder de leden, zodat wij een probleem snel en accuraat kunnen aanpakken voordat het groter wordt. Daarom is er een officiële klachtenprocedure in het leven geroepen.

2. Klachtaanname

Klachten moeten gestuurd worden naar de secretaris middels het klachtenformulier. Problemen die alleen mondeling of op andere wijze aangekaart worden, komen niet in de klachtenprocedure terecht.

3. Verwerking en afhandeling van de klacht

De secretaris zal kort na ontvangst van de klacht een eerste reactie geven. Hierbij meldt de secretaris wanneer de klacht door het bestuur besproken zal worden. De secretaris stuurt de klacht door naar andere bestuursleden.

Vervolgens worden alle klachten besproken op de eerstvolgende bestuursvergadering. Deze vergaderingen vinden in het algemeen eenmaal per 6 weken plaats. Het kan dus een aantal weken duren voordat het bestuur zich over een probleem gebogen heeft. Tijdens die vergadering wordt gekeken of er op dat moment een oplossing gevonden kan worden. Ook wordt er gekeken of er contact opgenomen moet worden met andere partijen om tot een oplossing/beslissing te komen.

De secretaris of een ander bestuurslid zal dan, binnen een week na deze bestuursvergadering, schriftelijk contact opnemen met degene die de klacht heeft ingediend. Hierbij worden de bevindingen van het bestuur doorgegeven, en waar nodig toegelicht. Hiermee wordt de afhandeling afgesloten.

De secretaris registreert of een klacht afgehandeld is. In het secretarieel jaarverslag wordt gemeld hoeveel klachten binnengekomen zijn, wat voor soort klachten dat waren, en hoeveel er afgehandeld zijn.



Volkstuindersvereniging “De Klepel”

4. Uitzonderingen en bijzonderheden

Tips en suggesties

Hoewel dit eigenlijk geen klachten zijn, natuurlijk, willen we ze toch noemen; stuur ze vooral in. Ook hier kijken we aandachtig naar, en ook hier zullen we een serieuze reactie sturen.

Klachten die een mogelijk strafbaar feit betreffen

Hieronder vallen alle klachten waarbij de wet overtreden is. Denk aan diefstal, vernieling e.d. Op dit soort klachten zullen we met de grootste spoed reageren – waarschijnlijk met de suggestie om aangifte te doen.

Klachten over andere leden.

Als je klacht over bepaalde personen of personen gaat en deze klacht verder niets te maken heeft met de tuin, zult u zelf moeten proberen het probleem te verhelpen. Wij gaan ervan uit dat men persoonlijke problemen zelf kan uitpraten.

5. Tenslotte

Elke klacht wordt als vertrouwelijk behandeld. Naast het bestuur worden alleen de partijen betrokken die de klacht hebben ingediend en op wie de klacht van toepassing is. Anonieme klachten worden niet behandeld.

Het bestuur probeert alle klachten naar tevredenheid af te handelen. Helaas is het in de praktijk niet altijd mogelijk om iedereen tegemoet te komen. Natuurlijk zullen we ons best doen zo goed mogelijk uit te leggen waarom het bestuur tot een bepaalde beslissing is gekomen.