

## Toelichting

Deze klachtenregeling beschrijft op welke wijze een klacht kan worden ingediend en hoe een klacht wordt behandeld. De behandeling van een klacht wordt verricht door het Dagelijks Bestuur, dat het bestuur daarover rapporteert.

## Artikel 1. Definities en reikwijdte

Deze regeling verstaat onder:

- de organisatie: Gilde Rotterdam;
- het bestuur: Bestuur Gilde Rotterdam;
- het dagelijks bestuur: voorzitter, penningmeester en secretaris van Gilde Rotterdam;
- de klager: degene wiens belang rechtstreeks betrokken is bij de gedraging van de vrijwilligers van Gilde Rotterdam;
- een gedraging: het handelen of nalaten van vrijwilligers van Gilde Rotterdam;
- de beklagde: de partij/persoon tegen wiens gedraging door een klager een klaagschrift is ingediend;
- een klaagschrift: een schriftelijke klacht tegen een gedraging van de beklagde.

## Artikel 2 Toepassingsgebied

Deze klachtenregeling is van toepassing op de behandeling van klachten over gedragingen van vrijwilligers van Gilde Rotterdam.

## Artikel 3 Wijze van indienen

1. Een klager of zijn gemachtigde kan een klacht per post of digitaal indienen bij het bestuur van Gilde Rotterdam.
2. Een klaagschrift bevat minstens de volgende gegevens:
  - A. de naam en adres van de klager
  - B. de datum
  - C. een omschrijving van de gedraging waartegen bezwaar gemaakt wordt;
  - D. de gronden waarop de klager bezwaar maakt.
3. Indien het klaagschrift niet voldoet aan de in het tweede lid van dit artikel genoemde vereisten stelt de secretaris klager hiervan op de hoogte en nodigt klager uit het verzuim binnen twee weken te herstellen.
4. Indien klager het verzuim, zoals bedoeld in het derde lid van dit artikel, niet (tijdig) herstelt, wordt de klacht niet in behandeling genomen.

## **Artikel 4 Indieningstermijn**

Het klaagschrift dient zo spoedig mogelijk, doch uiterlijk binnen 6 weken te worden ingediend na het moment waarop de gedraging waarover geklaagd wordt heeft plaatsgevonden.

## **Artikel 5 Ontvangstbevestiging en kosten**

1. De secretaris zendt binnen zeven dagen na ontvangst van het klaagschrift een bericht van ontvangst.
2. Aan de behandeling van een klaagschrift zijn geen kosten verbonden

## **Artikel 6 Mondelinge behandelingsprocedure**

1. Het Dagelijks Bestuur onderzoekt in eerste instantie de klacht schriftelijk en nodigt de klager uit voor een persoonlijk onderhoud.
2. Het Dagelijks Bestuur hoort de klager en kan tevens inlichtingen bij derden inwinnen.

## **Artikel 7 Schriftelijke behandelingsprocedure**

Indien de klager niet gehoord wenst te worden volgt alleen een schriftelijke behandeling van de klacht.

## **Artikel 8 Rapportage en beslissing**

1. Het Dagelijks Bestuur brengt binnen twee weken na ontvangst van het klaagschrift een rapportage uit aan het bestuur.
2. Het bestuur neemt na ontvangst van het klaagschrift in de eerstvolgende bestuursvergadering een beslissing op de klacht.
3. De beslissing van het bestuur op een klacht kan zijn:
  1. de klacht is geheel of gedeeltelijk gegrond; of
  2. de klacht is ongegrond.
4. De beslissing van het bestuur wordt binnen 6 weken per e-mail of schriftelijk medegedeeld aan klager en omvat de bevindingen ten aanzien van de klacht en een gemotiveerd oordeel over het al dan niet (geheel of gedeeltelijk) gegrond zijn hiervan.
5. Tegen de beslissing van het bestuur kunnen geen rechtsmiddelen worden aangewend.

## **Artikel 9 Slotbepalingen**

1. Deze klachtenregeling treedt in werking met ingang van 3 oktober 2016.
2. Deze klachtenregeling wordt vastgesteld en gewijzigd door het bestuur.
3. Het bestuur draagt zorg voor bekendmaking van deze klachtenregeling onder de vrijwilligers van Gilde Rotterdam en op de website.
4. Het in deze klachtenregeling gestelde laat onverlet de mogelijkheid zich te wenden tot andere daartoe geëigende personen of instanties.

Deze regeling kan worden aangehaald als 'Klachtenregeling Gilde Rotterdam'

Dit document is vastgesteld in de bestuursvergadering van 24 juni 2024 en treedt in werking op 1 juli 2024.