

Klachtenreglement EHBO Haarrijn

Bij afdelingen binnen de Koninklijke Nederlandse Vereniging EHBO kunnen klachten binnenkomen.

Over vrijwilligers en bestuursleden en van vrijwilligers. Over de lessen en oefeningen. Ook kan dit zijn over de inzet bij evenementen. Dat kunnen klachten zijn over het beleid van de afdeling, over uitingen van de afdeling of over individuele (bestuurs)leden en over de zorgverlening namens de afdeling. (Werkwijze, samenwerking, hulppost, administratieve afhandeling)

Klachtenbehandeling vormt een belangrijk aspect van servicegericht denken. Daarom is een standaardprocedure uitgewerkt voor de behandeling van klachten. Afdeling EHBO Haarrijn van de Koninklijke Nederlandse Vereniging EHBO sluit aan bij het landelijke klachtenreglement en heeft daartoe het volgende besloten:

1. De aanspreekpersoon voor klachten is Angela de Rooij (EHBO-docente). Alle klachten worden mondeling en/of schriftelijk bij haar ingediend. Zij is te bereiken via een op de website van de afdeling vermeld mailadres en telefoonnummer.
vertrouwenspersoon@ehbohaarrijn.nl 030-666 55 83 en 06-33 08 18 19
 - a. De secretaris is verantwoordelijk voor de registratie, behandeling en afhandeling van de klacht. Bij afwezigheid wegens vakantie en ziekte en dergelijke, zorgt het bestuur voor tijdsgevoerde vervanging.
2. De klager krijgt binnen twee weken na ontvangst van de klacht schriftelijk antwoord. Als de klacht niet binnen de twee weken kan worden afgehandeld, krijgt de klager binnen een week een ontvangstbevestiging. In de ontvangstbevestiging wordt informatie verstrekt over de verdere procedure. De brief wordt ondertekend door de secretaris.
3. Als de klacht niet opgelost kan worden door EHBO-docente, secretaris en voorzitter, dan wordt deze voorgelegd aan het bestuur.
4. Als de klager niet tevreden is over de afhandeling en (opnieuw) een klacht indient, is het bestuur van de afdeling verantwoordelijk voor de afhandeling. Bij de behandeling van deze klacht gelden dezelfde randvoorwaarden en procedures als bij de eerste keer dat een klacht is ingediend. Aanspreekpunt en verantwoordelijk voor afhandeling binnen het bestuur is in principe de voorzitter.
5. Als de klager niet tevreden is over de afhandeling door het bestuur van de afdeling, kan via het landelijk bureau (klachten@koninklijke-ehbo.nl) de klacht wordt voorgelegd aan een klachtencommissie.
6. De klachtencommissie bestaat uit de volgende personen: een onafhankelijke voorzitter, een lid van het landelijk bestuur, een onafhankelijk lid. Zij horen de betrokkenen (de klager en het afdelingsbestuur) indien dit nodig is. De commissie deelt binnen twee maanden na ontvangst van de klacht aan klager en aan het bestuur van de afdeling mee wat de uitkomst is.
7. Als de klacht niet binnen de twee maanden kan worden afgehandeld, krijgt de klager informatie over het verloop van de verdere procedure.
8. Personen en/of afdelingen waarover wordt geklaagd, hebben recht op inzage in alle gegevens die voor hen relevant zijn, voor zover deze geen schade toebrengen aan de belangen van derden.
9. Als het van belang is dat een klacht en de afhandeling bekend zijn bij andere leden van de afdeling, dan moeten die hiervan op de hoogte worden gebracht. In hoeverre dat nodig is, wordt bepaald door het bestuur van de afdeling.
10. Klachten moeten vertrouwelijk worden behandeld. De kaderinstructeur, secretaris en voorzitter mogen geen gegevens verstrekken aan personen die er niet bij betrokken zijn en er geen belang bij hebben op de hoogte gebracht te worden. Geheimhouding!

Klachtenreglement EHBO Haarrijn

11. Alle klachten en antwoorden worden met deugdelijke afscherming voor onbevoegden gearhiveerd door de secretaris. Deze gegevens worden zeven (7) jaar bewaard.
12. Jaarlijks wordt zowel binnen een afdeling als landelijk verantwoording afgelegd over de wijze waarop de in het voorgaand verenigingsjaar ontvangen klachten zijn afgehandeld. Deze verantwoording is de basis van een jaarlijkse evaluatie van de klachten.

Bestuur EHBO Haarrijn.

Aanspreekpersoon klachtenafhandeling
➤ Angela de Rooij