

Waar mensen samen zijn, kunnen zich fouten en conflicten voordoen. Dit is niet altijd te voorkomen en ook niet per se een slecht iets, mits de kwestie deugdelijk wordt afgehandeld. IVN Zwolle heeft hiervoor een klachtenregeling. De regeling is een middel om de vereniging en haar activiteiten voor iedereen veilig en prettig te houden.

Klachten kunnen gaan over gedragingen of uitlatingen die zijn gedaan tijdens een activiteit van IVN Zwolle, door iemand in zijn hoedanigheid als IVN-vrijwilliger. Iedereen kan een klacht indienen die zich door de gedraging of uitlating benadeeld of onheus bejegend voelt.

Indien de klacht een misdrijf of seksueel overschrijdend gedrag betreft, dan kan er naast de klachtenprocedure een andere procedure worden gestart, bijvoorbeeld een melding bij de vertrouwenscontactpersoon of aangifte bij de politie. Zie beleid 'In Veilige Handen'.

Het staat iedereen vrij om eerst met het bestuur te bellen voor een luisterend oor en eventueel advies. Soms is dat al genoeg om een probleem op te lossen.

Voor een klacht in behandeling wordt genomen, moet de klager proberen om de klacht eerst zelf met de betrokken vrijwilliger op te lossen. Bij voorkeur in een persoonlijk gesprek, eventueel telefonisch. Correspondentie geldt nadrukkelijk niet als alternatief gelijkwaardig aan een gesprek.

Op verzoek van de klager of de vrijwilliger is een bestuurslid bereid om het gesprek bij te wonen. Het bestuurslid speelt hierin een mediërende rol, kiest geen partij en doet geen uitspraak over de (on)gegrondheid van de klacht.

Mocht het gesprek niet tot een bevredigend resultaat leiden, dan kan de klager bij het bestuur een officiële klacht indienen. Indien de klacht handelt over een bestuurslid, wordt een onafhankelijke klachtencommissie samengesteld. In andere gevallen fungeert het bestuur als klachtencommissie.

Vanaf hier betekent het woord "commissie" het orgaan dat de klacht in behandeling heeft: ofwel het bestuur, ofwel de onafhankelijke klachtencommissie.

De commissie:

- Bestaat uit ten minste drie personen;
- Is onafhankelijk en objectief;
- Past hoor en wederhoor toe;
- Is zorgvuldig en transparant in haar motivatie.

De klacht moet schriftelijk worden ingediend bij de secretaris. Vermeld dienen te worden:

- Naam en adres van de klager;
- Naam van de vrijwilliger tegen wie de klacht is gericht;
- De feiten en omstandigheden die tot de klacht aanleiding geven;
- Wat de klager zelf heeft ondernomen om de klacht op te lossen;
- Wat er van de commissie wordt verwacht, wil de klager de klacht als opgelost beschouwen.

De klager ontvangt zo spoedig mogelijk, doch uiterlijk na drie dagen, een ontvangstbevestiging. Indien de klacht niet compleet is, wordt de klager in gelegenheid gesteld om de klacht aan te vullen.

Een klacht wordt in behandeling genomen als:

- De klacht een gedraging of uitlating betreft die plaatsvond tijdens een activiteit van IVN Zwolle;
- De gedraging of uitlating gedaan werd door een IVN-vrijwilliger die de activiteit leidde of uitvoerde;
- De gedraging of uitlating niet langer dan een jaar geleden heeft plaatsgevonden;
- De klager heeft geprobeerd om de klacht in een gesprek op te lossen;
- De klacht schriftelijk en compleet is ingediend.

Binnen een week na ontvangst van de klacht stelt de secretaris de vrijwilliger op de hoogte van de klacht. De vrijwilliger krijgt een kopie van de klacht en wordt in gelegenheid gesteld om een schriftelijke reactie in te dienen. De reactie dient binnen drie weken bij de secretaris ingediend te worden. Het bestuur kan deze drie weken benutten om een onafhankelijke klachtencommissie samen te stellen als dat nodig is.

Binnen drie weken na ontvangst van de reactie, of binnen zes weken na ontvangst van de klacht indien geen reactie is ingediend, houdt de commissie een hoorzitting waar de klager en de vrijwilliger beide in gelegenheid worden gesteld om hun kant van de zaak toe te lichten. De commissie kan besluiten om de klager en de vrijwilliger apart van elkaar te horen als daar een zwaarwegende reden toe is. De uitnodiging voor de hoorzitting wordt minstens twee weken van tevoren verzonden.

Binnen drie weken na de zitting doet de commissie uitspraak. Deze termijn kan worden verlengd als de commissie meer informatie nodig heeft voor de behandeling van de klacht. De uitspraak kan luiden dat de klacht gegrond, deels gegrond of ongegrond is. De uitspraak met motivatie wordt schriftelijk medegedeeld aan de klager en de vrijwilliger. Indien van toepassing, wordt eraan toegevoegd welke vervolgacties nodig zijn om de klacht voldoende op te lossen en herhaling in de toekomst te voorkomen.

Tegen de uitspraak is geen bezwaar of beroep mogelijk.

In gevallen waarin deze regeling niet voorziet, beslist het bestuur.

*Geëvalueerd in het coördinatorenoverleg van 26 januari 2022.*

*Toegevoegd juni 2023: vertrouwenscontactpersoon en verwijzing naar beleid 'In Veilige Handen'*