



## Procedure handboek

<b>Klachtenprocedure .....</b>	<b>1</b>
<b>Uitleg nieuwe vrijwilliger .....</b>	<b>2</b>





## Klachtenprocedure

Onze vereniging heeft een klachtencommissie, die bestaat uit 3 leden die door het bestuur zijn aangesteld. De klachtencommissie heeft als taak om klachten van leden op een gebalanceerde manier af te handelen en daarbij hoor en wederhoor toe te passen.

De klachtenprocedure is als volgt:

- Iemand die een klacht heeft, dient deze in bij de secretaris van de vereniging, uiterlijk 2 weken na het gebeuren. In de klacht worden vermeld: datum, tijd, naam, adres en telefoonnummer en email. Verder wordt de klacht zo duidelijk mogelijk uitgelegd. De klacht wordt schriftelijk of per email ingediend. Mondelinge klachten worden in principe niet in behandeling genomen.
- De secretaris stuurt een bevestiging van ontvangst naar de klager en stuurt de klacht door naar het bestuurslid, dat in de klachtencommissie zit.
- Indien naar de mening van de klachtencommissie sprake is van een strafbaar feit neemt de commissie contact op met het bestuur en wordt klager bewogen aangifte te doen. In dit geval stopt het werk van de klachtencommissie.
- De klachtencommissie beoordeelt of de klacht in behandeling wordt genomen. Zo niet dan krijgt de klager bericht met de reden van afwijzing.
- Indien de klacht in behandeling wordt genomen, nodigt de klachtencommissie de indiener uit voor een mondelinge toelichting. Wanneer de klacht tegen een persoon is gericht, wordt deze tevens voor een gesprek uitgenodigd (naar wens afzonderlijk of samen). De klachtencommissie informeert deze persoon vantevoren over de aard van de klacht. Naar inzicht van de klachtencommissie kan dit mondeling of schriftelijk.
- De klachtencommissie brengt verslag en advies uit aan het bestuur.
- De commissie streeft ernaar om binnen twee maanden tot een advies te komen.
- Het bestuur neemt, indien nodig, maatregelen



## Uitleg nieuwe vrijwilliger

Dit formulier is bedoeld als checklijst om nieuwe vrijwilligers (nieuwe bestuurs- of commissieleden) uit te leggen hoe de vereniging/bestuur/commissie werkt.

Het gebruik van het formulier is verplicht bij nieuwe bestuursleden. Bij commissieleden is het naar inzicht van de commissie zelf te gebruiken (voor de ene commissie of functie binnen een commissie zal het nuttig zijn, voor een andere misschien niet).

### Besproken (aankruisen wat heeft plaatsgevonden):

- toelichting organisatie van de vereniging (o.a. organisatieschema)  n.v.t.
- uitleg over bestuur (welke contactpersonen er eventueel zijn)  n.v.t.
- uitleg over de commissie (wat doet die en welke taken gaat vrijwilliger doen)  n.v.t.
- algemene uitleg over de betreffende commissie (wie, werk, tijd)  n.v.t.
- uitleg over parkgebruikers, zoals
  - stichting  n.v.t.
  - trainers/Tennistops  n.v.t.
- declaraties  n.v.t.

Van toepassing zijnde documenten uitdelen, zoals

Draaiboek (van bestuurslid of commissie)  n.v.t.

Bestuursboekje  n.v.t.

Opleidingen in clubverband nodig? ja/nee, zo ja: welke?

.....  
.....

Extra informatie nodig ja/nee, zo ja: welke?

.....  
.....

Naam vrijwilliger: .....

Datum: .... - ..... - 20 ..

Uitleg verzorgd door: .....

Functie of commissie: .....

Opm.: .....

.....

*kopie: vrijwilligerscoördinator*