

Klachtenregeling Alphense Reddingsbrigade

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 de leden van de technische commissies en/of de leden van het bestuur die het bestuur daarover rapporteren.

Artikel 1. Definities en reikwijdte

Deze regeling verstaat onder:

- *de organisatie*: De Alphense Reddingsbrigade te Alphen aan den Rijn;
- *het bestuur*: het bestuur van De Alphense Reddingsbrigade;
- *de klager*: ieder lid van De Alphense Reddingsbrigade (of een ouder van een minderjarig lid) die een klacht bij De Alphense Reddingsbrigade heeft ingediend en een aanmerkelijk belang heeft bij het handelen en/of nalaten waarover wordt geklaagd en/of diens wettelijke vertegenwoordiger of gemachtigde.
- *de technische commissie*: degenen die door het bestuur zijn aangesteld als verantwoordelijken voor de gang van zaken voor de zwemlessen;
- *een gedraging*: het handelen of nalaten van de Alphense Reddingsbrigade daaronder mede begrepen leden en vrijwilligers van de Alphense Reddingsbrigade;
- *de beklagde*: de partij / persoon waarop de klacht van de klager betrekking heeft;
- *een klacht*: elke schriftelijke (waaronder in deze Klachtenregeling tevens wordt begrepen per e-mail) uiting van onvrede of ongenoegen door een lid van de Alphense Reddingsbrigade over een gedraging, beslissing, handeling en/of nalaten door de Alphense Reddingsbrigade, (een (ex)lid van) het bestuur, een (ex)lid of een vrijwilliger die activiteiten verricht voor de Alphense Reddingsbrigade.

Artikel 2. Toepassingsgebied

1. Deze klachtenregeling is van toepassing op de behandeling van klachten over gedragingen van de Alphense Reddingsbrigade daaronder mede begrepen leden en vrijwilligers van de Alphense Reddingsbrigade.
2. De Alphense Reddingsbrigade is niet verplicht de klacht in behandeling te nemen indien:
 - a. het belang van de klager dan wel het gewicht van de klacht kennelijk onvoldoende is;
 - b. de klacht betrekking heeft op handelingen, gedragingen en/of nalaten waarover al eerder een klacht is ingediend en die in overeenstemming met deze klachtenregeling is afgehandeld.

Artikel 3. Wijze van indienen

1. Een klager of zijn gemachtigde kan een klacht indienen bij de leden van de technische commissies van De Alphense Reddingsbrigade en/of bij het bestuur van De Alphense Reddingsbrigade.
2. Bij een mondelinge /telefonische klacht wordt door de ontvanger aan de klager verzocht of hij/zij een schriftelijke klacht wil indienen indien deze niet direct verholpen kan worden. Bij voorkeur door het invullen van het klachtenformulier.
3. Een klacht bevat minstens de volgende gegevens:
 - a. de naam en adres van de klager;

- b. de dagtekening;
 - c. een duidelijke omschrijving van de klacht, waaronder de gedraging en de gronden waarop de klager bezwaar maakt;
 - d. de naam van de beklagde en/of de namen van de beklagden.
4. Indien de klacht niet voldoet aan de in het derde lid van dit artikel genoemde vereisten stellen de leden van de technische commissies en/of het bestuur, klager indien mogelijk hiervan op de hoogte en nodigt klager uit het verzuim binnen twee weken te herstellen.
 5. Indien klager het verzuim, zoals bedoeld in het vierde lid van dit artikel, niet (tijdig) herstelt, wordt de klacht niet in behandeling genomen.
 6. De klager kan te allen tijde de klacht schriftelijk intrekken. De behandeling van de klacht is alsdan direct afgedaan.

Artikel 4. Indieningstermijn

Een klacht dient zo spoedig mogelijk te worden ingediend na het moment waarop de gedraging waarover geklaagd wordt heeft plaatsgevonden. Klachten die betrekking hebben op een handelen dat zich meer dan zes maanden voor de datum van de klacht hebben voorgedaan, worden in ieder geval niet in behandeling genomen. Indien een dergelijke termijnoverschrijding aan de orde is, wordt dit klager zo spoedig mogelijk na de ontvangst van de klacht schriftelijk medegedeeld.

Artikel 5. Behandelsprocedure

1. De leden van de technische commissies en/of het bestuur zenden binnen twee weken na ontvangst van de klacht een bericht van ontvangst.
2. De leden van de technische commissies en/of het bestuur onderzoekt in eerste instantie de klacht schriftelijk en nodigen de klager uit voor een persoonlijk onderhoud.
3. De leden van de technische commissies en/of het bestuur horen de klager en kunnen tevens inlichtingen bij derden inwinnen.
4. Indien de klager niet gehoord wenst te worden volgt alleen een schriftelijke behandeling van de klacht.
5. Indien klager daarom uitdrukkelijk verzoekt, wordt er naar gestreefd, voor zover dat redelijkerwijs mogelijk is, de klacht als vertrouwelijk te behandelen. Daarnaast worden bepaalde klachten naar hun aard als vertrouwelijk behandeld, naar inzicht van de technische commissies/het bestuur.
6. De leden van de technische commissies brengen binnen vier weken na ontvangst van de klacht een rapportage uit aan het bestuur.
7. De leden van de technische commissies behandelen de klacht in eerste instantie zelf en naar de aard en/of gecompliceerdheid van het geschil leggen zij deze klacht aan het bestuur voor. Indien het bestuur de klacht in behandeling heeft of geraadpleegd wordt, dan neemt het bestuur na ontvangst van een klacht in de eerstvolgende bestuursvergadering een beslissing op de klacht.
8. Indien de behandeling van een klacht niet binnen een redelijke termijn kan worden afgerond, wordt klager daarvan schriftelijk op de hoogte gesteld.
9. De wijze waarop de klacht wordt afgewikkeld en/of een beslissing van het bestuur/de technische commissies wordt 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.

10. Tegen de beslissing van de leden van de technische commissie en/of het bestuur kunnen geen rechtsmiddelen worden aangewend.

Artikel 6. Slotbepalingen

1. Deze klachtenregeling treedt in werking met ingang van 1 januari 2017.
 2. Deze klachtenregeling wordt vastgesteld en gewijzigd door het bestuur.
 3. Het bestuur draagt zorg voor bekendmaking van deze klachtenregeling onder de leden van de Alphense Reddingsbrigade.
 4. Het in deze klachtenregeling gestelde laat onverlet de mogelijkheid zich te wenden tot andere daartoe geeigende personen of instanties, zoals een vertrouwens(contact)persoon, Reddingsbrigade Nederland en/of de civiele- of strafrechter.
 5. Aan de behandeling van een klacht worden bij de klager geen kosten in rekening gebracht.
 6. Deze regeling kan worden aangehaald als "klachtenregeling De Alphense Reddingsbrigade".
- Aldus vastgesteld te Alphen aan den Rijn.

Bestuur Alphense Reddingsbrigade