

NVVS Klachten- en geschillenregeling

Klachtenregeling

- De voorzitter van de NVVS is het aanspreekpunt voor officiële klachten van en over vrijwilligers en medewerkers.
- De voorzitter is verantwoordelijk voor de registratie, behandeling en afhandeling van een officiële klacht.
- De klacht moet schriftelijk worden ingediend.
- De klager krijgt per omgaande een ontvangstbevestiging en een uitleg over de te volgen procedure. Binnen vier weken krijgt de klager schriftelijk antwoord.
- De voorzitter bespreekt de klacht met de secretaris en penningmeester van de NVVS. Zij bepalen of een klacht gegrond of ongegrond wordt verklaard en motiveren dit. Indien een klacht geheel of gedeeltelijk gegrond wordt verklaard dan bepalen zij op welke wijze aan een oplossing gewerkt moet worden.
- Voorzitter, secretaris en penningmeester kunnen advies inwinnen bij derden.
- Het besluit van voorzitter, secretaris en penningmeester is bindend.
- Voorzitter, secretaris en penningmeester leggen over alle officiële klachten verantwoording af aan de Algemene Ledenvergadering.
- Indien de klacht betrekking heeft op voorzitter, secretaris of penningmeester, dan wordt deze persoon vervangen door een ander bestuurslid.
- Personen of commissies waarover wordt geklaagd hebben het recht op inzage van de klacht, zonder dat daarbij schade wordt toegebracht aan de positie van de klager of derden.
- Klachten over vrijwilligers en medewerkers worden discreet afgehandeld.
- Alle klachten en antwoorden worden geregistreerd.

Geschillenregeling

Het kan gebeuren dat er een conflict ontstaat tussen een vrijwilliger en een beroepskracht, tussen een vrijwilliger en het bestuur of tussen vrijwilligers onderling. Soms kan dat hoog oplopen. Daarom is het belangrijk om afspraken te maken over het behandelen van conflicten. Het is ieders verantwoordelijkheid om geschillen en conflicten zoveel mogelijk op te lossen met degene(n) die het aangaat. Leidt dat niet tot een oplossing, dan kan de volgende geschillenregeling uitkomst bieden:

- Bij conflicten vraagt men in eerste instantie de voorzitter van de betreffende commissie of werkgroep te bemiddelen via eerst een afzonderlijk en later een gezamenlijk gesprek.
- Als dat geen oplossing biedt, wordt het probleem voorgelegd aan de voorzitter van het bestuur van de NVVS, die het conflict bespreekt met secretaris en penningmeester.
- Als het conflict niet gerelateerd is aan een commissie of werkgroep, wordt het probleem rechtstreeks voorgelegd aan de voorzitter van de NVVS, die het conflict bespreekt met de secretaris en penningmeester.
- Indien het conflict betrekking heeft op voorzitter, secretaris of penningmeester, dan wordt deze persoon vervangen door een ander bestuurslid.
- Het gemotiveerde oordeel van voorzitter, secretaris en penningmeester is voor betrokken partijen bindend.

NVVS, 13 december 2011