

Klachtenregeling vrijwilligers

Procedure voor de behandeling van een klacht van een vrijwilliger ten aanzien van MeanderOmnium.

De klacht kan betrekking hebben op:

- de uitleg of toepassing van het vrijwilligersbeleid van MeanderOmnium of een besluit van een beroepskracht;
- het handelen dan wel nalaten van een beroepskracht voor zover dat hinderlijk is voor de uitvoering van de werkzaamheden van de vrijwilliger.

Indien de vrijwillig-medewerker zich niet kan vinden in het genomen besluit of onvrede heeft met het handelen van de beroepskracht staan hem/haar de volgende stappen ter beschikking:

1. De medewerker bespreekt in eerste instantie zijn/haar klacht met de direct betrokken beroepskracht. Betreft de klacht de uitvoering van het vrijwilligersbeleid van MeanderOmnium in z'n algemeenheid, dan kan de coördinator vrijwilligerswerk betrokken worden bij de bespreking van de klacht. Mocht deze besprekingen geen bevredigend resultaat opleveren dan kan de medewerker zijn/haar klacht indienen bij de direct leidinggevende, zie 2.
2. De medewerker maakt zijn/haar klacht schriftelijk en gemotiveerd kenbaar aan de direct leidinggevende. Deze neemt, met in achtneming van de argumenten van de medewerker, het besluit in heroverweging en neemt een nieuw besluit. Een nieuw besluit kan overigens gelijk zijn aan het eerdere besluit. Het nieuwe besluit wordt binnen 14 dagen nadat het bezwaarschrift is ontvangen, genomen en schriftelijk én gemotiveerd kenbaar gemaakt. Betreft het een klacht rondom het handelen of nalaten van een beroepskracht dan beoordeelt de direct leidinggevende de situatie en neemt hierover een besluit.
3. Indien de medewerker zich niet kan vinden in het nieuw genomen besluit van de leidinggevende staat hiertegen beroep open bij een klachtencommissie. Dit beroep dient schriftelijk en gemotiveerd kenbaar te worden gemaakt. De klachtencommissie bestaat uit de directeur-bestuurder, een lid van de vrijwilligersraad en een lid, aangewezen door de ondernemingsraad. De klachtencommissie neemt de eerdere besluitvorming in ogenschouw, maakt een heroverweging van de genomen besluiten en neemt een nieuw besluit. Het nieuwe besluit wordt binnen 14 dagen nadat het beroepschrift is ontvangen, genomen en schriftelijk én gemotiveerd kenbaar gemaakt.

De coördinator vrijwilligerswerk van MeanderOmnium kan in deze procedure een begeleidende en adviserende rol vervullen jegens de klager, bijvoorbeeld bij het opstellen van de schriftelijke klacht.