

Scouting Sint Joris Breda



Klachtenregeling

Inhoudsopgave

| | | |
|-----|---|---|
| 1 | Klachtenregeling..... | 3 |
| 1.1 | Wat is een klacht? | 3 |
| 1.2 | Bij wie kan ik terecht met mijn klacht? | 3 |
| 1.3 | Wat gebeurt er met mijn klacht? | 3 |
| 1.4 | Hoe lang duurt het voordat mijn klacht is opgelost? | 4 |
| 1.5 | Wat staat er in het bericht van de klachtencommissie? | 4 |
| 1.6 | Wanneer neemt de klachtencommissie mijn klacht niet in behandeling? | 4 |
| 1.7 | Wat kan ik doen als ik het oneens ben met de klachtencommissie? | 4 |
| 1.8 | Wat gebeurt er als de klachtencommissie mij gelijk geeft? | 4 |
| 1.9 | Wie neemt er maatregelen als mijn klacht terecht is? | 5 |

1 Klachtenregeling

We doen binnen Scouting Sint Joris allemaal ons best, maar soms lopen dingen niet zoals we zouden willen. Iemand binnen de groep zegt of doet misschien iets waar je last van hebt. Dan ga je natuurlijk eerst zelf met diegene in gesprek om het op te lossen. Kom je er samen niet uit? Dan kun je een officiële klacht indienen bij de klachtencommissie. Hoe dat werkt, lees je in dit document.

1.1 Wat is een klacht?

Heb je een klacht, dan is het belangrijk dat je eerst precies opschrijft waar het over gaat. Geef daarbij antwoord op deze vragen:

- Wat is je klacht? Wat is er gebeurd en waarom heb je daar last van?
- Over wie gaat de klacht?
- Wat heb je zelf al gedaan om het op te lossen?

1.2 Bij wie kan ik terecht met mijn klacht?

Met klachten kun je terecht bij de klachtencommissie. De leden van deze commissie worden benoemd door de groepsraad. De commissie bestaat uit: Willem Jan van Empel (voorzitter), Karen Mulders (secretaris) en [vacature] (lid). Heb je je klacht goed uitgewerkt? Dan stuur je deze naar de secretaris van de klachtencommissie. De commissie bekijkt jouw klacht. Als ze nog belangrijke informatie missen, vragen ze jou om je klacht verder aan te vullen. Je krijgt daarvoor twee weken de tijd.

Gaat de klacht over iemand uit de klachtencommissie? Of twijfel je of een van de leden wel onpartijdig naar jouw klacht kan kijken? Dan zoekt de commissie iemand anders die tijdelijk lid wordt van de klachtencommissie. Zo wordt jouw klacht altijd onpartijdig bekeken.

1.3 Wat gebeurt er met mijn klacht?

De klachtencommissie neemt jouw klacht in behandeling. Zij nemen contact op met de mensen die jij in jouw klacht noemt. Ze doen onderzoek en proberen een oplossing te vinden voor jouw klacht. Daarbij spreken ze eventueel ook met andere mensen die belangrijk kunnen zijn voor een oplossing. De klachtencommissie werkt vertrouwelijk. Ze praten dus niet over deze klacht met mensen die er niets mee te maken hebben.

Wil je dat er een bijeenkomst wordt georganiseerd met alle betrokkenen? Dan kun je dat aan de klachtencommissie vragen. De commissie beslist of zo'n bijeenkomst nodig is. Zij maken hier dan ook een kort verslag van voor alle betrokkenen.

Is je klacht niet duidelijk genoeg? Of kan de klachtencommissie je klacht om een andere reden niet in behandeling nemen? Dan krijg je daarvan binnen vier weken een bericht. De klachtencommissie laat je daarbij weten waarom ze je klacht niet in behandeling kunnen nemen.

De commissie brengt in de groepsraad verslag uit van wat ze hebben gedaan. Zij leggen alles wat zij doen schriftelijk vast.

1.4 Hoe lang duurt het voordat mijn klacht is opgelost?

De klachtencommissie heeft vier weken de tijd om met een oplossing te komen voor jouw klacht. Lukt het niet binnen die tijd? Dan mag de commissie nog maximaal zes weken de tijd nemen. Je krijgt hiervan een bericht.

1.5 Wat staat er in het bericht van de klachtencommissie?

De klachtencommissie behandelt de klacht en komt met een oplossing. Iedereen die iets met de klacht te maken heeft, krijgt hier een bericht over. In dat bericht staat:

- een omschrijving van de klacht
- een overzicht van de feiten
- de onderbouwde mening van de klachtencommissie
- het oordeel van de commissie over de klacht
- de periode waarin de klacht moet worden opgelost
- informatie over wat je kunt doen als je het niet eens bent met de commissie

Als de commissie vindt dat jouw klacht gedeeltelijk of helemaal terecht is, dan moet Scouting Sint Joris zorgen voor een oplossing. De commissie geeft aan hoeveel tijd dat mag duren.

1.6 Wanneer neemt de klachtencommissie mijn klacht niet in behandeling?

De klachtencommissie kan besluiten om jouw klacht niet in behandeling te nemen. Dat doet de commissie bijvoorbeeld als:

- jouw klacht nog te onduidelijk is of als het geen klacht is die de commissie kan oplossen.
- jij en de andere betrokkenen nog niet alles hebben gedaan om er zelf uit te komen.
- je precies dezelfde klacht al eens eerder hebt ingediend.
- de klacht gaat over iets wat langer dan een jaar geleden is gebeurd.
- de klacht gaat over iets wat strafbaar is. Je moet dan geen klacht indienen, maar aangifte doen bij de politie.
- de klacht volgens de commissie niet ernstig genoeg is.

1.7 Wat kan ik doen als ik het oneens ben met de klachtencommissie?

Ben je het niet eens met een beslissing van de klachtencommissie? Dan kun je (tegen betaling) contact opnemen met de geschillencommissie van Scouting Nederland. De reglementen van Scouting Nederland en de Nederlandse wet wegen altijd zwaarder dan deze klachtenregeling.

1.8 Wat gebeurt er als de klachtencommissie mij gelijk geeft?

Beslist de klachtencommissie dat jouw klacht terecht is? Dan kan de commissie aan de groepsraad vragen om een besluit te nemen over een disciplinaire maatregel tegen degene over wie de klacht gaat. De commissie houdt daarbij rekening met de regels van Scouting Nederland en de omstandigheden. De groepsraad neemt een voorlopig besluit over het voorstel van de klachtencommissie. Degene voor wie de disciplinaire maatregel bedoeld is,

krijgt daarna twee weken de tijd om daar schriftelijk op te reageren. Daarna neemt de groepsraad een definitief besluit.

1.9 Wie neemt er maatregelen als mijn klacht terecht is?

Dit gebeurt er als de groepsraad beslist dat er een disciplinaire maatregel nodig is:

- Gaat de klacht over een jeugdlid? Dan neemt het leidingteam van de speltak maatregelen.
- Gaat de klacht over een leidinggevende van een speltak, een lid van de groepsraad of een bestuurslid? Dan neemt de groepsraad maatregelen.