



BEST

Klachtenregeling ANWB AutoMaatje Best

Binnen de ANWB AutoMaatje Best kunnen klachten over vrijwilligers en van vrijwilligers binnenkomen. Dat kunnen klachten zijn over het beleid van de organisatie, over uitingen van de organisatie of over individuele vrijwilligers.

Klachtenbehandeling vormt een belangrijk aspect van servicegericht denken. Adequaat reageren is belangrijk om de relatie met onze vrijwilligers en “klanten” te behouden of te verstevigen. Een onjuiste of onvolledige afhandeling van een klacht kan het imago van de ANWB AutoMaatje Best schaden. Dat moet natuurlijk vermeden worden. Daarom is een standaardprocedure uitgewerkt voor de behandeling van klachten.

1. De aanspreekpersoon voor klachten van en over vrijwilligers is de coördinator vrijwilligersbeleid. Alle klachten worden mondeling en/of schriftelijk bij hem/haar ingediend.
2. De coördinator vrijwilligersbeleid is verantwoordelijk voor de registratie, behandeling en afhandeling van de klacht. Bij afwezigheid wegens vakantie en ziekte en dergelijke, zorgt de coördinator voor vervanging. De klager moet binnen twee weken na ontvangst van de klacht antwoord krijgen. Als de klacht niet binnen de twee weken kan worden afgehandeld, krijgt de klager binnen een week een ontvangstbevestiging. In de ontvangstbevestiging wordt informatie verstrekt over de verdere procedure. De brief wordt ondertekend door de coördinator vrijwilligersbeleid.
3. De klacht wordt voorgelegd aan een klachtencommissie. De klachtencommissie zal bestaan uit de volgende personen: de voorzitter van de ANWB AutoMaatje Best en de coördinator vrijwilligers. Zij horen de betrokkenen indien dit nodig is. Binnen twee maanden is de klacht afgehandeld.
4. Als de klacht niet opgelost kan worden door de klachtencommissie, dan wordt deze voorgelegd aan het voltallige bestuur.
5. Personen en/of instanties waarover wordt geklaagd, hebben recht op inzage in alle gegevens die voor hen relevant zijn, voor zover deze geen schade toebrengen aan derden.
6. Klachten over vrijwilligers moeten discreet worden behandeld. De coördinator mag geen gegevens verstrekken aan personen die er niet bij betrokken zijn en er geen belang bij hebben op de hoogte gebracht te worden.
7. Als de klager niet tevreden is over de afhandeling en opnieuw een klacht indient, is het voltallige bestuur verantwoordelijk voor de afhandeling. Bij de behandeling van deze klacht gelden dezelfde randvoorwaarden en procedures als bij de eerste keer.
8. Alle klachten en antwoorden worden geregistreerd en gearhiveerd door de coördinator vrijwilligersbeleid.
9. Regelmatig dient een evaluatie van de klachten plaats te vinden.