



## **EHBO VERENIGING**

**GRATHEM KELPEN-OLER**

*De EHBO-vereniging Grathem Kelpen Oler doet haar uiterste best om u zo goed mogelijk bij te staan bij de organisatie van uw evenement en zorgvragers van EHBO de best mogelijke hulp te verlenen. Maar wij staan altijd open voor klachten en suggesties. Hiermee kunnen wij immers onze dienstverlening verbeteren.*

Voor klachten over de gedragingen en inzet van onze vrijwilligers heeft EHBO-vereniging Grathem Kelpen Oler een klachtenregeling. Een klacht kunt u indienen bij het bestuur via een email naar [info@ehbo-grathem-kelpen-oler.nl](mailto:info@ehbo-grathem-kelpen-oler.nl).

Zorg dat uw email in ieder geval de volgende elementen bevat:

- Datum evenement
- Naam/omschrijving evenement
- Onderwerp
- Omschrijving suggestie/klacht: Omschrijf de klacht of suggestie zo duidelijk mogelijk en geef aan, indien mogelijk, met welke oplossing of actie van ons je tevreden bent.
- Uw naam en contact gegevens

Lukt het je niet om een email naar ons te sturen, neem dan gerust telefonisch met ons contact op.

Een onjuiste of onvolledige afhandeling van een klacht kan het imago van EHBO-vereniging Grathem-Kelpen-Oler 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 vertrouwenspersoon aangewezen door het bestuur van de vereniging.
2. Alle klachten worden bij hem/haar ingediend.
3. De vertrouwenspersoon is verantwoordelijk voor de registratie, behandeling en afhandeling van de klacht. Bij afwezigheid wegens vakantie en ziekte en dergelijke, zorgt het bestuur van EHBO-vereniging Grathem-Kelpen-Oler voor vervanging. De klager krijgt binnen vier weken na ontvangst van de klacht schriftelijk antwoord. Als de klacht niet binnen de vier weken kan worden afgehandeld, krijgt de klager binnen een week een ontvangstbevestiging. In de ontvangstbevestiging wordt informatie verstrekt over de verdere procedure, hoor- en wederhoor en de afhandeling van de klacht. De brief wordt ondertekend door de vertrouwenspersoon.
4. Als de klacht niet opgelost kan worden door de vertrouwenspersoon dan wordt deze voorgelegd aan het bestuur van EHBO-vereniging.



5. Als de klager niet tevreden is over de afhandeling en (opnieuw) een klacht indient, is het bestuur van EHBO-vereniging Grathem-Kelpen-Oler verantwoordelijk voor de afhandeling. Bij de behandeling van deze klacht gelden dezelfde randvoorwaarden en procedures als bij de eerste keer.
6. Personen/vrijwilligers waarover wordt geklaagd, hebben recht op inzage in alle gegevens die voor hen relevant zijn, voor zover deze geen schade toebrengen aan derden.
7. Als het van belang is dat een klacht en de afhandeling hiervan bekend moet worden gemaakt bij andere leden van EHBO-vereniging Grathem-Kelpen-Oler, dan moeten die hiervan op de hoogte worden gebracht. In hoeverre dat nodig is, wordt bepaald door het bestuur van EHBO-vereniging.
8. Klachten moeten discreet worden behandeld. De vertrouwenspersoon mag geen gegevens verstrekken aan personen die er niet bij betrokken zijn en er geen belang bij hebben op de hoogte gebracht te worden. Het privacybeleid van EHBO-vereniging Grathem-Kelpen-Oler is hierop van toepassing.
9. Alle klachten en antwoorden worden gearhiveerd door de vertrouwenspersoon.
10. Een klacht is ontvankelijk als de klacht niet anoniem wordt ingediend, als deze leesbaar is en in het Nederlands of Engels is gesteld.

Aldus vastgesteld door het bestuur van EHBO-vereniging Grathem-Kelpen-Oler.

d.d. Vandaag....