



Klachtenregeling RBW

1. Reikwijdte van de klachtenregeling.

1. Deze klachtenregeling is niet van toepassing op klachten die voortvloeien uit:
 - a. Besluiten (door organen) van RBW;
 - b. De contractuele relatie tussen de klager en RBW;
 - c. Het voeren van gerechtelijke procedures.
2. De RBW is niet verplicht de klacht in behandeling te nemen indien:
 - a. Het belang van de klager dan wel het gewicht van de klacht kennelijk onvoldoende is;
 - b. De klacht betrekking heeft op handelingen, gedragingen en/of nalaten waarover al eerder een klacht is ingediend en die in overeenstemming met deze klachtenregeling is afgehandeld.

2. Het indienen van de klacht.

1. De klacht kan alleen ingediend worden door middel van een klachtenformulier (klik hier voor download) en kan ingediend worden bij de VCP (vertrouwenscontactpersoon). De VCP-leden zijn Mw. M. van Deursen en Mw. N. Horyon. Zij zijn per mail te bereiken via: vcp@reddingsbrigadeweert.nl
2. Bij een mondelinge klacht wordt door de ontvanger gevraagd of de klager een schriftelijke klacht wil indienen. Wanneer de klager dit niet doet, wordt van een mondelinge ingediende klacht een verslag gemaakt, dat door de klager of diens wettelijke vertegenwoordiger voor akkoord wordt ondertekend en waarvan hij/zij een afschrift ontvangt.
3. Indien de klacht niet is ingediend bij de VCP, stuurt de ontvanger de klacht door naar de VCP. De VCP bevestigt de ontvangen klacht en informeert de klager over de procedure. De klacht wordt geregistreerd.
4. Anonieme klachten worden niet in behandeling genomen.
5. Het klachtenformulier moet volledig zijn ingevuld.
6. Als de klacht door een externe instantie als bedoeld in artikel 8, lid 3 in behandeling wordt genomen, bepaalt de VCP na overleg met de klager of en voor welke onderdelen de klacht daarnaast nog verder door de RBW moet worden behandeld.
7. De klager kan ten alle tijden de klacht schriftelijk intrekken. De VCP stelt de betrokkene binnen twee weken na ontvangst van de schriftelijke intrekking van de klacht op de hoogte. De behandeling van de klacht is daarmee afgedaan.

3. In behandeling nemen van de klacht.

1. De VCP onderzoekt eerst of deze bevoegd is de klacht in behandeling te nemen. Indien zij zich niet bevoegd achten om de klacht in behandeling te nemen, wordt dit zo spoedig mogelijk, binnen vier weken, schriftelijk aan de klager medegedeeld.
2. Indien de VCP zich, bevoegd acht om de klacht in behandeling te nemen, onderzoeken zij of het klachtenformulier volledig is ingevuld. Wanneer deze niet volledig is ingevuld wordt de klager schriftelijk geattendeerd op de mogelijkheid om het binnen twee weken aan te passen.
3. Wanneer het klachtenformulier binnen twee weken niet is hersteld, wordt de klacht door de VCP als niet ontvangen beschouwd. De klager wordt hier schriftelijk van op de hoogte gesteld.
4. Indien het formulier wel binnen twee weken schriftelijk is aangepast, geldt de datum van de ontvangst van dit schrijven als datum waarop de klacht is ontvangen.
5. De VCP neemt een klacht die zich meer dan twaalf maanden geleden heeft afgespeeld niet meer in behandeling. Indien dit aan de orde is, wordt de klager zo spoedig mogelijk (binnen twee weken) schriftelijk op de hoogte gesteld.



4. De behandeling van een klacht

1. Wanneer een klacht in behandeling wordt genomen door de VCP, dan wordt dit zo snel mogelijk, binnen twee weken, schriftelijk gecommuniceerd met de klager.
2. Indien een klacht in behandeling wordt genomen door de VCP, dan zal de VCP de betrokkenen zo spoedig mogelijk, binnen vier weken, na ontvangst van de klacht, op de hoogte brengen en de klacht bespreken.
3. De VCP kan naar aanleiding van de klacht besluiten om de klacht schriftelijk af te handelen of dat er een gesprek plaats moet vinden.
4. Indien de VCP besluit om de klacht schriftelijk af te handelen, worden de betrokkenen geïnformeerd en de reacties schriftelijk gecommuniceerd.
5. Indien de VCP besluit om de klacht mondeling af te handelen door middel van gesprekken, worden de betrokkenen hiervan op de hoogte gesteld van de procedure.

5. Procedure mondelinge afhandeling klacht

1. Indien de VCP besluit om de klacht mondeling af te handelen, bepaalt de VCP binnen vier weken na ontvangst van de klacht de plaats en tijdstip van het gesprek.
2. Tijdens dit gesprek heeft de VCP de mogelijkheid om de klager en andere betrokkenen vragen te stellen en krijgen zij de mogelijkheid om hun zienswijze op de klacht kenbaar te maken.
3. De VCP kan besluiten de klager en andere betrokkenen buiten elkaars aanwezigheid te horen.
4. De VCP zal zo spoedig mogelijk, doch binnen vier weken na het gesprek, de schriftelijke beslissing aan de betrokkenen doen toekomen.

6. De beslissing op een klacht.

1. De beslissing van de VCP wordt eerst gecommuniceerd met het bestuur. Het bestuur is verantwoordelijk voor het beoordelen van deze beslissing.
2. De beslissing van de VCP op een klacht kan zijn:
 - a. De klacht is geheel of gedeeltelijk gegrond; of
 - b. De klacht is ongegrond.
3. De beslissing van de VCP wordt altijd schriftelijk medegedeeld aan betrokkenen en omvat de bevindingen ten aanzien van de klacht en een gemotiveerd oordeel over het al dan niet (geheel of gedeeltelijk) gegrond zijn hiervan. Dit kan door de VCP of door het bestuur medegedeeld worden.
4. Tegen de beslissing van de VCP en bestuur kan geen beroep worden ingesteld.

7. Algemeen

1. Indien naar het oordeel van de VCP de behandeling van de klacht niet binnen de gestelde termijn kan worden afgerond, wordt daarvan voor afloop van de betreffende termijn schriftelijk en gemotiveerd mededeling gedaan aan de klager en de betrokkene en wordt opnieuw een redelijk termijn vastgesteld van maximaal vier weken.
2. Indien de betrokkenen door overmacht, bij ziekte of afwezigheid niet binnen de gestelde termijn kan reageren, stelt de VCP een nieuw termijn vast waarbinnen gereageerd moet worden.
3. De persoonlijke gegevens van alle betrokkenen worden zorgvuldig en vertrouwelijk behandeld en geregistreerd. Indien redelijkerwijs mogelijk wordt op schriftelijk verzoek van alle betrokkenen door de VCP diens anonimiteit zo veel mogelijk gewaarborgd.
4. De VCP maakt van de klachtenbehandeling een verslag. Het verslag bevat:
 - a. De namen en de functies van de aanwezigen, en
 - b. Een zakelijke weergave van wat over en weer is gezegd.Dit verslag is niet openbaar. Alle betrokkenen en bestuur hebben het recht dit verslag in te zien bij de RBW.
5. Alle betrokkenen kunnen zich in elk stadium laten bijstaan door derden.



8. Slotbepaling

1. Deze klachtenregeling wordt vastgesteld en gewijzigd door de Algemene Leden Vergadering van de RBW.
2. Het bestuur draagt zorg voor bekendmaking van deze klachtenregeling onder de leden van de RBW.
3. Het, in deze klachtenregeling gestelde, laat onverlet de mogelijkheid zich te wenden tot andere daartoe geëigende personen of instanties, zoals een vertrouwenspersoon, het tuchtorgaan van de bonden waarbij de RBW is aangesloten en/of civiele- of strafrechter.
4. Voor de behandeling van de klacht wordt door de Bond aan alle betrokkenen geen kosten in rekening gebracht.
5. Deze regeling kan worden aangehaald als „Klachtenregeling RBW”.

Is goedgekeurd in de Algemene leden_Vergadering van de Reddingsbrigade Weert in maart 2022.