



KNV EHBO afd. Zwolle e.o

PROTOCOL

klachten algemeen

Doel van dit protocol:

Het oplossen van klachten van algemene aard binnen de vereniging. Voor klachten die te maken hebben met bedreiging of ongewenste intimiteiten is een ander protocol van kracht.

Algemeen:

Iedere vrijwilliger, ook van een EH(BO)-vereniging, kan te maken krijgen met problemen of onvrede over een bepaalde situatie. Onderstaand een aantal voorbeelden:

- slechte behandeling tijdens het verrichten van / inzet bij hulpverlening;
- onenigheid met de organisatie waarvoor hulpverlening/inzet wordt gedaan;
- onenigheid met andere leden c.q. docent, arts of lotus;
- gebrek aan hulpverleningsmateriaal;
- ontevreden over de leslocatie.
- onvrede over functioneren / en of besluiten van het bestuur

Waar kunt uw klacht neerleggen

Voor alle voorkomende klachten van uiteenlopende aard of het schenden van de regels binnen de vereniging kunt contact opnemen met het bestuur van de KNV EHBO afdeling Zwolle e.o.

Hoe is de procedure

- a) Een klacht kan per mail dan wel schriftelijk worden ingediend bij de secretaris van de KNV EHBO afdeling Zwolle e.o.
- b) Een minderjarige dient zich mede te laten vertegenwoordigen door een ouder of verzorger.
- c) De secretaris brengt de klacht in, in de DB vergadering. Bij een spoedeisende klacht brengt de secretaris deze meteen onder de aandacht van het dagelijks bestuur. Al naar gelang de aard en het spoedeisende karakter van de klacht en na behandeling in het DB, wordt er een extra AB vergadering ingelast.
- d) Het bestuur neemt contact op met degene die de klacht heeft ingediend en vraagt zonodig om een nadere toelichting.
- e) Het db/bestuur hoort tevens de beklagde persoon of organisatie.
- f) In overleg tussen db/bestuur, klager en beklagde wordt getracht de klacht naar behoren af te werken.
- g) In klachten over zaken komt het db/bestuur met een voorstel om één en ander in goede orde op te lossen.
- h) Van de klachten wordt door het db/bestuur (secretaris) een administratie bijgehouden waaruit duidelijk blijkt wat de klacht was en hoe deze is opgelost.
- i) Anonieme klachten worden niet in behandeling genomen.

Als blijkt dat het bestuur de punten e t/m h niet kan of mag behandelen wordt de landelijke klachtencommissie van de KNV EHBO ingeschakeld die de zaak overneemt.

Adressen waar u uw klacht in kunt dienen:

- a) Per post: KNV EHBO afdeling Zwolle e.o, Wilgenstraat 25, 8021 XV Zwolle
- b) Per e-mail: secretaris@knvehbo.nl