

Klachtenregeling van de Vereniging van Tietze-en costochondritispatiënten

o.g.v. art. 2 van het huishoudelijkreglement

Onze vereniging bestaat bij de gratie van vrijwilligers. Ook de bestuursleden (zelf patiënt) zetten zich – vaak ten koste van veel vrije tijd - als vrijwilliger in voor de vereniging. Ondanks alle goede bedoeling kan er soms iets fout gaan. Dat is onbedoeld en heel vervelend. In die situatie moet er een mogelijkheid zijn om een klacht in te dienen.

Zulke opbouwende kritiek zien we als gratis advies! Mensen laten klachten soms achterwege omdat ze bang zijn voor de reactie. Dat begrijpen we wel, maar het is niet terecht. Juist onze vrijwilligers en bestuursleden weten een gegronde klacht op waarde te schatten. Zij zien uw kritiek als een opmerking of suggestie waardoor we ons vrijwilligerswerk nog beter kunnen uitvoeren. En bedenk wel: als niemand klaagt, verandert er ook niets.

Eerst zelf proberen: Vanzelfsprekend probeert u eerst zelf de klacht op te lossen met de betrokkenen. U kunt bijvoorbeeld gerust het (bestuurs)lid of de vrijwilliger zelf aanspreken. Uiteraard staat ook het bestuur open voor uw opmerkingen. Een goed en open gesprek kan vaak al veel oplossen.

Hoe dient u een klacht in? U dient uw klacht bij voorkeur schriftelijk per post in. Stuur uw brief naar het secretariaat op het adres: Gelukken 15 5552 Valkenswaard o.v.v. uw naam en adres. Anonieme klachten worden niet in behandeling genomen!

Wat wordt er met uw klacht gedaan? De voorzitter neemt uw klacht in behandeling en brengt na overwegingen aan het bestuur schriftelijk advies uit. U ontvangt dit schriftelijk advies ook. Uw klacht en de door u verstrekte gegevens worden vertrouwelijk en met grote zorg behandeld.

Bezwaar: Mocht u het niet eens zijn met het eerdergenoemde advies, dan dient u dit schriftelijk aan het bestuur kennis te geven via bovengenoemd adres. Behandeling daarvan wordt i.v.m. de noodzakelijke onpartijdigheid uitbesteed aan derden. Dit ter beoordeling en afweging van het voltallige bestuur.

Deze klachtenregeling wordt ook gepubliceerd op de website www.tietze.nl

Aldus vastgesteld en goedgekeurd in de algemene ledenvergadering van [dag maand jaar]

Namens het voltallige bestuur,
I.A.M. Geurts, voorzitter