

Klachtenprocedure KNV EHBO Vereniging Capelle aan den IJssel

1. Doel van deze klachtenprocedure

De EHBO Vereniging Capelle aan den IJssel streeft naar een open, veilige en prettige omgeving voor al haar leden, cursisten, instructeurs en vrijwilligers. Wanneer iemand ontevreden is over de gang van zaken binnen de vereniging, bieden wij een duidelijke procedure om klachten serieus te behandelen.

2. Wat verstaan wij onder een klacht?

Een klacht is een schriftelijke of mondelinge uiting van ontevredenheid over:

- De manier waarop u bent behandeld door de vereniging of één van haar vertegenwoordigers;
- De kwaliteit of organisatie van cursussen, lessen of evenementen;
- Onjuistheden in communicatie of administratie;
- Andere zaken die u in het kader van uw lidmaatschap of deelname betreffen.

3. Indienen van een klacht

Een klacht kan op de volgende manieren worden ingediend:

Per e-mail:

secretaris@ehbo-capelle.nl

Schriftelijk per post:

EHBO Vereniging Capelle aan den IJssel

t.a.v. het bestuur

Nabucco 113

2907JB Capelle aan den IJssel

Mondeling:

Mondelinge klachten worden serieus genomen, maar wij verzoeken u om uw klacht ook schriftelijk te bevestigen voor een zorgvuldige behandeling.

4. Behandeling van de klacht

Ontvangstbevestiging:

U ontvangt binnen 5 werkdagen een bevestiging van ontvangst.

Onderzoek:

De klacht wordt onderzocht door het bestuur of een aangewezen klachtencommissie. Indien nodig wordt contact met u opgenomen voor aanvullende informatie.

Reactietermijn:

Binnen 4 weken na ontvangst ontvangt u een gemotiveerde reactie op uw klacht.

Verlenging:

Als meer tijd nodig is voor een zorgvuldig onderzoek, ontvangt u hiervan bericht met uitleg en nieuwe termijn.

5. Afhandeling

Waar mogelijk wordt in overleg gezocht naar een passende oplossing.

Indien u niet tevreden bent met de afhandeling, kunt u binnen 2 weken bezwaar maken bij het bestuur.

Het bestuur beoordeelt het bezwaar en neemt een definitief besluit.

6. Vertrouwelijkheid

Uw klacht wordt vertrouwelijk behandeld. Alleen personen die direct betrokken zijn bij de afhandeling van de klacht hebben toegang tot de informatie.

We willen u ook graag wijzen op het bestaan van de vertrouwenspersonen. Zij kunnen uw melding in behandeling nemen, anoniem, en onafhankelijk van het bestuur.

Indien u het anoniem meldt, kunnen wij niet met u in gesprek.

7. Registratie

Alle klachten worden geregistreerd en bewaard voor interne evaluatie. Jaarlijks bespreekt het bestuur het aantal en de aard van de klachten, met als doel de kwaliteit van onze dienstverlening te verbeteren.

8. Vragen?

Heeft u vragen over deze procedure? Neem contact op met het secretariaat via secretaris@ehbo-capelle.nl.

Versie: september 2025

Goedgekeurd door het bestuur van EHBO Vereniging Capelle aan den IJssel