



## AFHANDELING VAN KLACHTEN BINNEN DE KNV EHBO

## Inhoud

1	Introductie	4
2	Definities	5
3	Klachten, de route	6
3.1	Klachten binnen een afdeling	6
3.2	Klachten binnen de landelijke organisatie	7
3.3	Een klacht over een afdeling	7
3.4	Een klacht over de landelijke organisatie	7
4	Voorbeeld klachtenprocedure afdeling	8
4.1	Indienen van een klacht	8
4.2	Behandeling van de klacht	8
4.3	Beoordeling van de klacht	8
4.4	Mogelijkheid tot beroep	8
4.5	Vertrouwelijkheid, informatievergaring en registratie	8
5	Formele route landelijke klachtencommissie	10
5.1	Klaagschrift en ontvangst klacht	10
5.2	Ontvankelijkheid klachtencommissie	10
5.3	Procedure bij klachtencommissie	11
5.4	Vervolg na advies klachtencommissie	11
5.5	Samenstelling klachtencommissie	11
5.6	Bevoegdheden van de klachtencommissie	12
5.7	Klachten over een klachtenfunctionaris	12
5.8	Rechtbank	12
5.9	Verslag	12
5.10	Vaststelling en wijziging van deze regeling	12
5.11	Evaluatie regeling	13
5.12	Slotbepaling	13
6	Meldingen inzake ongewenst gedrag	14
7	Beslisschema klachten	15
8	Bijlagen	17
8.1	Voorbeeld tekst voor afdelingen	18
8.2	Profielschets vacature voorzitter en leden klachtencommissie	19
8.2.1	Profielschets voorzitter	19
8.2.2	Profielschets lid	19
8.2.3	Onverenigbaarheden	19
8.3	stroomschema met tijdelijk afdelingen	20
8.4	stroomschema met tijdelijk landelijk	21

## 1 Introductie

Elke organisatie is verantwoordelijk voor de kwaliteit van de producten en diensten die zij levert. Onderdeel van deze verantwoordelijkheid is het vaststellen van een klachtenregeling. Deze regeling stelt mensen in staat om klachten over de gang van zaken en gebeurtenissen aan de orde te stellen. De klachtenregeling biedt een signaalfunctie voor de kwaliteit van de geboden producten. Bij het vaststellen van de klachtenregeling moet worden uitgegaan van een aantal regels.

De klachtenregeling moet vooral laagdrempelig zijn. Het is ook de bedoeling dat de gang van zaken in eerste instantie onderling wordt opgelost. Als dit niet kan door de aard van de klacht of als de klacht niet naar tevredenheid is behandeld, dan kan men in het uiterste geval een beroep doen op de klachtencommissie. Er wordt in de regel geen omschrijving gegeven van het soort klachten dat binnen de regeling behandeld kan worden. Er wordt alleen vermeld dat de klachten betrekking hebben op een gedraging (of het nalaten van een gedraging) of op een beslissing (of het nalaten van een beslissing).

Met deze klachtenregeling en de bijhorende opzet voor afdelingen willen wij een platform bieden waardoor leden en derden kunnen aangeven dat ze denken dat bepaalde zaken beter of anders kunnen. Door als vereniging een 'klachtenbehandelingsprocedure' te hebben, weten ook (bestuurs)leden hoe ze moeten handelen bij elke klacht, in welke vorm dan ook. Dit is prettig voor besturen, maar ook voor degene die de klacht ter sprake brengt. Bij leden (en derden) moet het bekend zijn hoe zij kunnen handelen als zij ergens problemen mee hebben. Als voor leden duidelijk is dat hun mening op prijs gesteld wordt, zullen zij eerder met klachten komen en zal wellicht de toon waarop ze een klacht uitspreken vriendelijker zijn.

Probeer klachten te voorkomen door goed te handelen en in te spelen op de wensen van leden en 'klanten', maar laat duidelijk merken dat als er toch problemen zijn, deze graag gehoord worden. Sta open voor klachten door te luisteren en deze vervolgens goed af te werken. Hiervoor worden in dit document enkele handvatten aangereikt.

Landelijk Bestuur, 12 mei 2023

## 2 Definities

KNV EHBO	De Koninklijke Nederlandse Vereniging EHBO
Vertrouwenspersoon	Een of meerdere vertrouwenspersonen gecertificeerd en aangesloten bij de livp
afdelingsbestuur	
Klachtenfunctionaris	Ambtelijk secretaris klachtcie, 1e aanspreekpunt
vertrouwenscontactpersoon	
Niet-leden	
leden	
klanten	
Instructeur	
Bestuurslid	

### 3 Klachten, de route

Een klacht is een uiting van ontevredenheid over een bewezen dienst, een persoon of een product van de vereniging. Op het moment dat er een klacht ontstaat en het iemand niet lukt om zelf zijn of haar klacht bespreekbaar te maken met degene waarover men een klacht heeft, is het allereerst de verantwoordelijkheid van het afdelingsbestuur of de vertrouwenscontactpersoon van de afdeling om dit op te pakken, door het gesprek aan te gaan met de klager en degene waarover geklaagd wordt. Ervaring leert dat dit in veel gevallen al een oplossing biedt. Vaak zijn onderliggende emoties in het spel, die men niet van elkaar kent.

Indien het afdelingsbestuur geen oplossing kan vinden voor het bestaande conflict of indien het afdelingsbestuur te veel betrokken is bij de inhoud hiervan, wordt de klachtenfunctionaris ingeschakeld. De klachtenfunctionaris hoort beide partijen die zijn betrokken bij het conflict en probeert tot een oplossing te komen die voor beide partijen acceptabel is. Indien gewenst of noodzakelijk (bijv. omdat de klachtenfunctionaris niet acceptabel is voor partijen of deze het te druk heeft), kan de klachtenfunctionaris gebruik maken van een poule van vrijwillige gespreksleider, die onderdeel uitmaakt van de klachtencommissie.

Mocht alle inzet van diverse partijen, zoals hierboven beschreven, voor betrokkenen niet tot een bevredigend resultaat hebben geleid, kan een klager in bepaalde gevallen terecht bij de klachtencommissie voor een bindende uitspraak. De klachtencommissie is een onafhankelijk orgaan van de KNV EHBO. De klachtencommissie is geen verantwoording verschuldigd aan de Landelijke Algemene Vergadering of aan enig ander orgaan van de vereniging. Zie hoofdstuk 5 over de commissie.

#### 3.1 Klachten binnen een afdeling

Bij klachten over:

- de instructeur van een afdeling;
- een bestuurslid van een afdeling;
- een ander lid over zijn/haar gedrag gedurende activiteiten van of namens de afdeling;
- de ondersteuning door een afdeling bij een evenement

adviseren wij om eerst met de ander in gesprek te gaan en probeer samen de klacht op te lossen.

Lukt het niet op deze wijze jouw klacht op te lossen of wil je het zo niet oplossen, dien jouw klacht dan schriftelijk in bij het bestuur van de afdeling. Het afdelingsbestuur zal dan laten weten wie jouw klacht behandelt en wanneer je antwoord kan verwachten.

Betreft de klacht een probleem dat je niet met de collega of het afdelingsbestuur kan of wil bespreken, neem dan contact op met de vertrouwenscontactpersoon van de afdeling. De vertrouwenscontactpersoon bepaalt dan samen met jou hoe jouw klacht wordt aangepakt en naar welk resultaat zal worden toegewerkt.

Betreft het een klacht die de hele afdeling aangaat, die je niet onderling kunt oplossen, dan kun je contact opnemen met de landelijke ondersteuners van de KNV EHBO en vragen om bemiddeling. Binnen een week wordt contact met je opgenomen. Is de bemiddeling niet succesvol, dan kan worden gevraagd om arbitrage.

### 3.2 Klachten binnen de landelijke organisatie

Bij klachten over:

- een landelijk bestuurslid;
- een landelijk vrijwilliger van de vereniging;
- een ander lid over zijn/haar gedrag gedurende activiteiten van of namens de landelijke vereniging

adviseren wij om eerst met de ander in gesprek te gaan en te proberen samen de klacht op te lossen. Lukt dat niet neem dan contact op met de landelijke ondersteuners van de KNV EHBO en vraag om bemiddeling. Binnen een week wordt contact met je opgenomen. Is de bemiddeling niet succesvol, dan kan worden gevraagd om arbitrage.

### 3.3 Een klacht over een afdeling

Bij klachten van niet-leden over:

- de instructeur van een afdeling;
- de eerste hulpverlening door een lid van een afdeling op straat;
- de eerste hulpverlening door een lid van een afdeling tijdens evenementen;
- de ondersteuning door een afdeling bij een evenement

adviseren wij om als bestuur/vertrouwenscontactpersoon van de afdeling eerst contact met de ander in gesprek te gaan en te proberen samen de klacht op te lossen. Lukt dat niet neem dan contact op met de landelijke ondersteuners van de KNV EHBO en vraag om bemiddeling. Binnen een week wordt contact met je opgenomen. Is de bemiddeling niet succesvol, dan kan worden gevraagd om arbitrage.

### 3.4 Een klacht over de landelijke organisatie

Bij klachten over

- de eerste hulpverlening door een lid van het landelijk evenemententeam;
- de ondersteuning door het landelijk evenemententeam

adviseren wij om eerst met de ander in gesprek te gaan en te proberen samen de klacht op te lossen. Lukt dat niet neem dan contact op met de landelijke ondersteuners van de KNV EHBO en vraag om bemiddeling. Binnen een week wordt contact met je opgenomen. Is de bemiddeling niet succesvol, dan kan worden gevraagd om arbitrage.

## 4 Voorbeeld klachtenprocedure afdeling

### 4.1 Indienen van een klacht

1. Een klacht moet schriftelijk (per mail of brief) worden ingediend bij de secretaris van de vereniging en dient de naam, adres, mailadres en telefoonnummer van de klager te bevatten, alsmede informatie over het voorgevallene waarover wordt geklaagd. Als een klacht naar het oordeel van de secretaris onvoldoende informatie bevat, stelt hij/zij de klager in de gelegenheid aanvullende informatie te verschaffen.
2. De ontvangst van de klacht wordt door de secretaris schriftelijk (per mail) bevestigd. In de ontvangstbevestiging wordt medegedeeld welke procedure bij de behandeling van de klacht zal worden gevolgd.
3. De klachtbehandelaar informeert binnen één week na ontvangst van de klacht degene(n) over wie is geklaagd, over de inhoud van de klacht.

### 4.2 Behandeling van de klacht

1. Degene die volgens artikel 2 verantwoordelijk is stelt de klager en degene(n) over wie is (zijn) geklaagd, binnen twee weken na ontvangst van de klacht, in de gelegenheid schriftelijk dan wel mondeling zijn/haar standpunt toe te lichten. Deze toelichting kan ook gebeuren in elkaars aanwezigheid. Dit ter beoordeling van degene die de klacht afhandelt.
2. Indien dat voor de beoordeling van de klacht noodzakelijk wordt geacht, worden ook anderen in de gelegenheid gesteld kennis te nemen van de klacht en daaromtrent mondeling of schriftelijk een verklaring af te leggen.
3. Van een mondelinge toelichting wordt een schriftelijk verslag gemaakt.

### 4.3 Beoordeling van de klacht

1. De klachtbehandelaar geeft binnen vier weken na het horen van de betrokkenen een schriftelijk adviserend oordeel over de gegrondheid van de klacht.
2. Het oordeel kan vergezeld gaan van een of meer aanbevelingen inzake het treffen van maatregelen naar aanleiding van de ingediende klacht.
3. Het adviserend oordeel over de klacht en de eventueel daarbij behorende aanbevelingen wordt ter kennisname gebracht van de klager en degene(n) over wie is (zijn) geklaagd.

### 4.4 Mogelijkheid tot beroep

Gelet op de grote impact van klachten door het persoonlijke karakter ervan, wil het bestuur de primaire beoordelingsbevoegdheid nadrukkelijk in eigen hand houden. Om een klager nog enige beroepsmogelijkheid tegen een dergelijk besluit te verschaffen, stelt het bestuur tegelijkertijd een mogelijkheid tot beroep in bij de algemene ledenvergadering.

Tegen de uitspraak kan de klager binnen twee weken nadat de uitspraak aan de klager is bekendgemaakt, beroep aantekenen bij de ledenvergadering.

### 4.5 Vertrouwelijkheid, informatievergaring en registratie

1. De EHBO-vereniging kan zich laten adviseren/bijstaan door landelijk vrijwilligers/bestuursleden van de Koninklijke EHBO.
2. In verband met de behandeling van de klacht is de klachtbehandelaar bevoegd alle inlichtingen in te winnen of te doen inwinnen, dan wel bescheiden op te vragen of in te zien, voor zover dat geschiedt met toestemming van de klager en met uitsluiting van gegevens die betrekking hebben op derden.

3. De klachtbehandelaar en andere bij de procedure betrokkenen hebben een geheimhoudingsplicht ten aanzien van hetgeen hen uit hoofde van hun functie dan wel uit hoofde van hun betrokkenheid bekend is geworden, tenzij uit hun taak de noodzaak tot bekendmaking voortvloeit. In dat laatste geval dient de klachtbehandelaar de betreffende betrokkenen hiervan niet later dan 48 uur voor bekendmaking in kennis te stellen.
4. De klachtbehandelaar en secretaris dienen de privacy van alle betrokkenen te respecteren.
5. De secretaris draagt zorg voor een registratie van de ontvangen en behandelde klachten.
6. Van iedere klacht over gedraging van een persoon wordt een (digitaal) dossier aangelegd, dat alle op de klacht betrekking hebbende stukken bevat. De dossiers worden in een speciaal archief bewaard. De secretaris draagt er zorg voor dat, behoudens de voorzitter en de secretaris, geen anderen toegang hebben tot het archief.
7. De dossiers worden in het archief bewaard gedurende zeven jaar na het afdoeningbericht, tenzij er redenen zijn om een dossier langer te bewaren, zulks ter beoordeling van de voorzitter of klachtbehandelaar. Na afloop van de bewaartermijn worden de dossiers vernietigd.



## 5 Formele route landelijke klachtencommissie

### 5.1 Klaagschrift en ontvangst klacht

1. Een klacht wordt in Nederlandse taal op schrift gesteld (hetgeen mede omvat: per e-mail) en bevat in ieder geval de volgende elementen:
  - a. Omschrijving van de gebeurtenis binnen de KNV EHBO, of een voor deze werkzame persoon;
  - b. Datum en tijdstip waarop de ongewenste omgangsvorm(en) zich hebben voorgedaan;
  - c. Voornaam en/of initialen en achternaam van de klager;
  - d. Contactgegevens van de klager waaronder in ieder geval diens post- en/of e-mailadres en telefoonnummer;
  - e. Indien bekend de naam en functie van beklaagde(n).
2. Indien klager problemen ondervindt met het formuleren en/of op schrift stellen van zijn klacht, kan hij zich tot de coördinator klachtbehandeling wenden voor advies of tot de vertrouwenspersoon met het verzoek hem bij te staan.
3. De ontvanger van de klacht (hetzij de coördinator klachtenbehandeling, hetzij de klachtencommissie, hetzij het Landelijk Bestuur) stuurt klager binnen maximaal 10 werkdagen een schriftelijke ontvangstbevestiging.
4. Indien het klaagschrift niet voldoet aan de vereisten zoals genoemd in lid 1 van dit artikel en/of indien overige onduidelijkheden bestaan over de klacht, wordt klager hierover geïnformeerd. Klager wordt daarbij een redelijke termijn geboden om het klaagschrift aan te vullen. De datum van indiening van de aanvullingen/verduidelijkingen geldt als datum van ontvangst van de klacht.

### 5.2 Ontvankelijkheid klachtencommissie

1. De voorzitter van de klachtencommissie beslist, al dan niet in overleg met de leden, over het in behandeling nemen (de ontvankelijkheid) van een klacht.
2. Een klacht wordt niet in behandeling genomen (niet-ontvankelijk) indien:
  - a. (blijvend) niet wordt voldaan aan de hiervoor genoemde formele vereisten, dat wil zeggen ook nadat klager de gelegenheid is geboden de gebreken te corrigeren;
  - b. De klacht al eerder bij dezelfde klachtencommissie in behandeling is geweest en er zich sindsdien geen nieuwe feiten en/of omstandigheden hebben voorgedaan;
  - c. De klacht anoniem is ingediend;
  - d. Klager de klacht inmiddels heeft ingetrokken. Klager kan de klacht te allen tijde intrekken door schriftelijk aan de KNV EHBO kenbaar te maken dat hij geen verdere klachtbehandeling wenst.
3. Indien de klachtencommissie besluit de klacht niet in behandeling te nemen, ontvangt klager hierover binnen één maand na indienen van de klacht schriftelijk een gemotiveerd bericht. Tegen deze beslissing staan geen rechtsmiddelen open.
4. Een klacht is in ieder geval tijdig ingediend als de klager binnen een jaar nadat het voorval heeft plaatsgehad, de klacht schriftelijk heeft ingediend bij de klachtencommissie. Deze termijn geldt niet, als het een voorval betreft dat mogelijk tevens een strafbaar feit inhoudt. Het een en ander is ter beoordeling aan de klachtencommissie.

### 5.3 Procedure bij klachtencommissie

1. De klachtencommissie onderzoekt de klacht door feiten te verzamelen en betrokken personen te horen. De klachtencommissie past bij de klachtenbehandeling het principe van hoor en wederhoor toe. De klachtencommissie stuurt klager en aangeklaagde in dat kader afschriften van alle stukken waarop zij haar advies zal baseren, hierbij wordt de algemene verordening gegevensbescherming (avg) in acht genomen.
2. Er vindt minimaal één schriftelijke ronde plaats, waarbij aangeklaagde kan reageren op het klaagschrift. De klachtencommissie kan vervolgens besluiten tot het houden van een hoorzitting en nodigt betrokkenen hiervoor uit.
3. De klachtencommissie geeft binnen twee maanden nadat de formele klachtenbehandeling in gang is gezet, een schriftelijk en gemotiveerd oordeel over de gegrondheid van de klacht en adviseert waar nodig het Landelijk Bestuur ten aanzien van het nemen van maatregelen. De klachtencommissie doet haar advies toekomen aan alle betrokkenen, waaronder in ieder geval klager en aangeklaagde en in afschrift aan het Landelijk Bestuur.
4. Slaagt de klachtencommissie er niet in binnen in het artikel hier voor de gestelde termijn tot een advies te komen, dan zal zij daarvan met redenen omkleed mededeling doen aan alle betrokkenen. De klachtencommissie vermeldt hierbij de termijn waarbinnen zij verwacht uitspraak te zullen doen.
5. De klachtencommissie streeft bij de adviesvorming naar consensus. Indien geen consensus wordt bereikt, is het meerderheidsstandpunt binnen de klachtencommissie beslissend. Het minderheidsstandpunt wordt in dat geval wel vermeld.
6. De klachtencommissie velt geen oordeel over de (financiële) aansprakelijkheid van de aangeklaagde of (een afdeling van) de KNV EHBO.

### 5.4 Vervolg na advies klachtencommissie

1. Het Landelijk Bestuur deelt alle betrokkenen binnen maximaal 10 werkdagen na ontvangst van het advies van de klachtencommissie, schriftelijk mee of de KNV EHBO naar aanleiding van het advies van de klachtencommissie maatregelen zal nemen, en zo ja, welke. Onder betrokkenen als bedoeld in het eerste lid worden in ieder geval verstaan: klager, aangeklaagde, de klachtencommissie en, indien betrokken, de coördinator klachtbehandeling en de vertrouwenspersoon.
2. Meent het Landelijk Bestuur om welke reden dan ook te moeten afwijken van de gestelde termijnen, dan informeert het hierover betrokkenen onder vermelding van redenen en van de termijn waarbinnen het verwacht zijn standpunt kenbaar te zullen maken. De maximale uitloop bedraagt één maand.
3. Afwijking door het Landelijk Bestuur van het advies van de commissie vindt uitsluitend gemotiveerd plaats.
4. De beslissing van het Landelijk Bestuur kan in geval van gegrondverklaring van de klacht variëren van het geven van een formele waarschuwing tot ontheffing uit de functie.
5. Het advies van de klachtencommissie en de eventuele door het Landelijk Bestuur voorgenomen maatregelen zijn niet vatbaar voor hoger beroep binnen de KNV EHBO. Als een klager het niet eens is met het oordeel in de formele procedure kan hij zich richten tot de burgerlijke rechter.

### 5.5 Samenstelling klachtencommissie

1. Het Landelijk Bestuur benoemt de klachtencommissie. Deze bestaat uit ten minste een voorzitter en twee leden, die allen onafhankelijk en neutraal zijn in hun relatie tot klager en aangeklaagde. De voorzitter is niet in dienst van of in een andere functie werkzaam voor de

KNV EHBO. De voorzitter bepaalt per klacht de samenstelling van de commissie op basis van deskundigheid en neutraliteit.

2. Zowel klager als aangeklaagde kunnen gemotiveerd bezwaar maken tegen deelname van bepaalde personen aan de afhandeling van de klacht. De voorzitter van de klachtencommissie beslist per casus, op basis van een bezwaar of een andere persoon wordt aangesteld als lid klachtencommissie.

#### 5.6 Bevoegdheden van de klachtencommissie

1. De klachtencommissie is bevoegd alle informatie in te winnen en alle voor de klacht relevante stukken mits de medewerker en/of diens wettelijk vertegenwoordiger hiervoor schriftelijk toestemming geeft.
2. De klachtencommissie is bevoegd tot het verrichten van zelfstandig onderzoek indien dit redelijkerwijs nodig is voor een goede, zorgvuldige klachtbehandeling.
3. De klachtencommissie is bevoegd partijen en andere personen binnen de organisatie voor hoor en wederhoor op te roepen. Indien personen na oproep niet verschijnen, kan de klachtencommissie hieraan de gevolgen toekennen die zij geraden acht.
4. De klachtencommissie is bevoegd alle ruimten te betreden voor zover dit voor de uitoefening van de taken noodzakelijk is, met inachtneming van de privacy en rekening houdend met organisatorische belemmeringen in tijd en plaats.
5. De klachtencommissie is bevoegd een externe deskundige aan te wijzen indien dit voor een zorgvuldige klachtbehandeling noodzakelijk is. De in redelijkheid gemaakte kosten van een ingeschakelde externe deskundige komen voor rekening van de KNV EHBO.

#### 5.7 Klachten over een klachtenfunctionaris

Klachten over een landelijk vrijwilliger worden behandeld op basis van deze klachtenregeling, met dien verstande dat deze vrijwilliger daarbij zelf geen rol heeft. De klager kan zich in een dergelijk geval wenden tot een door het Landelijk Bestuur, die een waarnemend coördinator klachtenbehandeling aanwijst.

#### 5.8 Rechtbank

In die gevallen waarin de onvrede bij klager na klachtbehandeling door de klachtencommissie niet is weggenomen, staat het klager vrij zich te wenden tot de burgerlijk rechter.

#### 5.9 Verslag

1. Over ieder kalenderjaar stelt de KNV EHBO een openbaar geanonimiseerd verslag op waarin het aantal en de aard van de door de vertrouwenspersoon in ontvangst genomen en afgehandelde klachten en door de klachtencommissie behandelde klachten worden aangegeven. Tevens worden de maatregelen vermeld die de KNV EHBO heeft getroffen naar aanleiding van het advies en de aanbevelingen van de klachtencommissie. Dit verslag wordt opgenomen in het jaarverslag.
2. Indien het Landelijk bestuur van de KNV EHBO hierom verzoekt, stelt de klachtencommissie maandelijks een geanonimiseerd overzicht op van het aantal klachten en de wijze van afhandeling van individuele klachten.

#### 5.10 Vaststelling en wijziging van deze regeling

1. Het Landelijk Bestuur stelt deze regeling vast en kan deze, al dan niet op voorstel van belanghebbenden, wijzigen of intrekken.

2. Alvorens de KNV EHBO besluit tot wijziging of intrekking van de regeling, worden de vertrouwenspersoon en de klachtencommissie in de gelegenheid gesteld zienswijze uit te brengen over de voorgenomen wijziging(en).

### 5.11 Evaluatie regeling

De regeling wordt minimaal eenmaal per vier jaar geëvalueerd. Het jaarverslag van de vertrouwenspersoon wordt 1 keer per jaar door de voorzitter van het Landelijk Bestuur met de vertrouwenspersoon besproken.

### 5.12 Slotbepaling

1. In alle gevallen waarin deze regeling niet voorziet beslist het bestuur van de KNV EHBO, gehoord hebbende de coördinator klachtenbehandeling, klachtencommissie en de vertrouwenspersoon.
2. Deze regeling treedt in werking op .....

## 6 Meldingen inzake ongewenst gedrag

De vereniging heeft gecertificeerde Vertrouwenspersonen die aangesloten zijn bij de livp. Contact kan worden gezocht door te mailen naar [vertrouwenspersoon@koninklijke-ehbo.nl](mailto:vertrouwenspersoon@koninklijke-ehbo.nl).

Als je je telefoonnummer geeft en wanneer je te bereiken bent, neemt een van de Vertrouwenspersonen contact met je op.



## 7 Beslisschema klachten

### **Ben je 'klant' van een afdeling van de KNV EHBO?**

Voor klachten over de afdeling kun je je wenden tot het bestuur van de afdeling van de KNV EHBO waar je 'klant' bent.

### **Ben je lid bij onze vereniging en heb je een klacht over een andere afdeling of over een van de regionale ondersteuners of over de landelijke vrijwilligers/vereniging?**

Je kunt jouw klacht indienen bij het bestuur van die andere afdeling van de KNV EHBO als het gaat om een klacht (tegen iemand van) die afdeling.

In alle andere gevallen en als de klacht door de andere afdeling niet naar tevredenheid wordt opgelost, kun je een verzoek om bemiddeling indienen bij de landelijke vereniging. De klacht kan dan worden gestuurd aan het adres [klachten@koninklijke-ehbo.nl](mailto:klachten@koninklijke-ehbo.nl). Het landelijk team vrijwilligers komt dan in actie en zal proberen samen met alle betrokkenen een oplossing te zoeken waarin iedereen zich kan vinden.

Als de bemiddeling niet tot een positief resultaat leidt of als je om welke andere reden ook niet tevreden bent over de afhandeling van de klacht, kun je een verzoek om arbitrage indienen bij de onafhankelijke klachtencommissie van de KNV EHBO die een bindende uitspraak doet. Ook dit verzoek kun je indienen via het adres [klachten@koninklijke-ehbo.nl](mailto:klachten@koninklijke-ehbo.nl). De klacht wordt dan doorgezonden aan de voorzitter van de commissie.

### **Ben je vrijwilliger bij een afdeling of bij landelijk en heb je een klacht die verband houdt met jouw werkzaamheden als vrijwilliger daar?**

Je kunt jouw klacht indienen bij het bestuur van jouw afdeling (als je vrijwilliger bent bij die afdeling) of bij het landelijk bestuur (als je daar vrijwilliger bent).

Als de klacht niet naar tevredenheid wordt opgelost, kun je een verzoek om bemiddeling indienen bij de landelijke vereniging. De klacht kan worden gestuurd aan [klachten@koninklijke-ehbo.nl](mailto:klachten@koninklijke-ehbo.nl). Het landelijk team vrijwilligers komt dan in actie en zal proberen samen met alle betrokkenen een oplossing te zoeken waarin iedereen zich kan vinden.

### **Ben je leverancier/opdrachtgever van een KNV EHBO afdeling en heb je een klacht over die afdeling?**

Je kunt jouw klacht bij het bestuur van die KNV EHBO afdeling indienen.

Als de klacht niet naar tevredenheid wordt opgelost, kun je een verzoek om bemiddeling indienen bij de landelijke vereniging. De klacht kan worden gestuurd aan [klachten@koninklijke-ehbo.nl](mailto:klachten@koninklijke-ehbo.nl). Het landelijk team vrijwilligers komt dan in actie en zal proberen samen met alle betrokkenen een oplossing te zoeken waarin iedereen zich kan vinden.

Als de bemiddeling niet tot een positief resultaat leidt of als je om welke andere reden ook niet tevreden bent over de afhandeling van de klacht, kun je een verzoek om arbitrage indienen bij de onafhankelijke klachtencommissie van de KNV EHBO die een bindende uitspraak doet. Ook dit verzoek kun je indienen via het adres [klachten@koninklijke-ehbo.nl](mailto:klachten@koninklijke-ehbo.nl). De klacht wordt dan doorgezonden aan de voorzitter van de commissie.

### **Ben je op andere wijze betrokken bij de KNV EHBO en heb je een klacht over een afdeling, een regionale/landelijke vrijwilliger of de landelijke vereniging?**

Je kunt jouw klacht indienen bij het bestuur van de betreffende organisatie (afdelings- of Landelijk Bestuur).

Als de klacht niet naar tevredenheid wordt opgelost, kun je een verzoek om bemiddeling indienen bij de landelijke vereniging door te mailen naar [klachten@koninklijke-ehbo.nl](mailto:klachten@koninklijke-ehbo.nl). Het landelijk team vrijwilligers komt dan in actie en zal proberen samen met alle betrokkenen een oplossing te zoeken waarin iedereen zich kan vinden.

Als de bemiddeling niet tot een positief resultaat leidt of als je om welke andere reden ook niet tevreden bent over de afhandeling van de klacht, kun je een verzoek om arbitrage indienen bij de onafhankelijke klachtencommissie van de KNV EHBO die een bindende uitspraak doet. Ook dit verzoek kun je indienen via het adres [klachten@koninklijke-ehbo.nl](mailto:klachten@koninklijke-ehbo.nl). De klacht wordt dan doorgezonden aan de voorzitter van de commissie.



## 8 Bijlagen





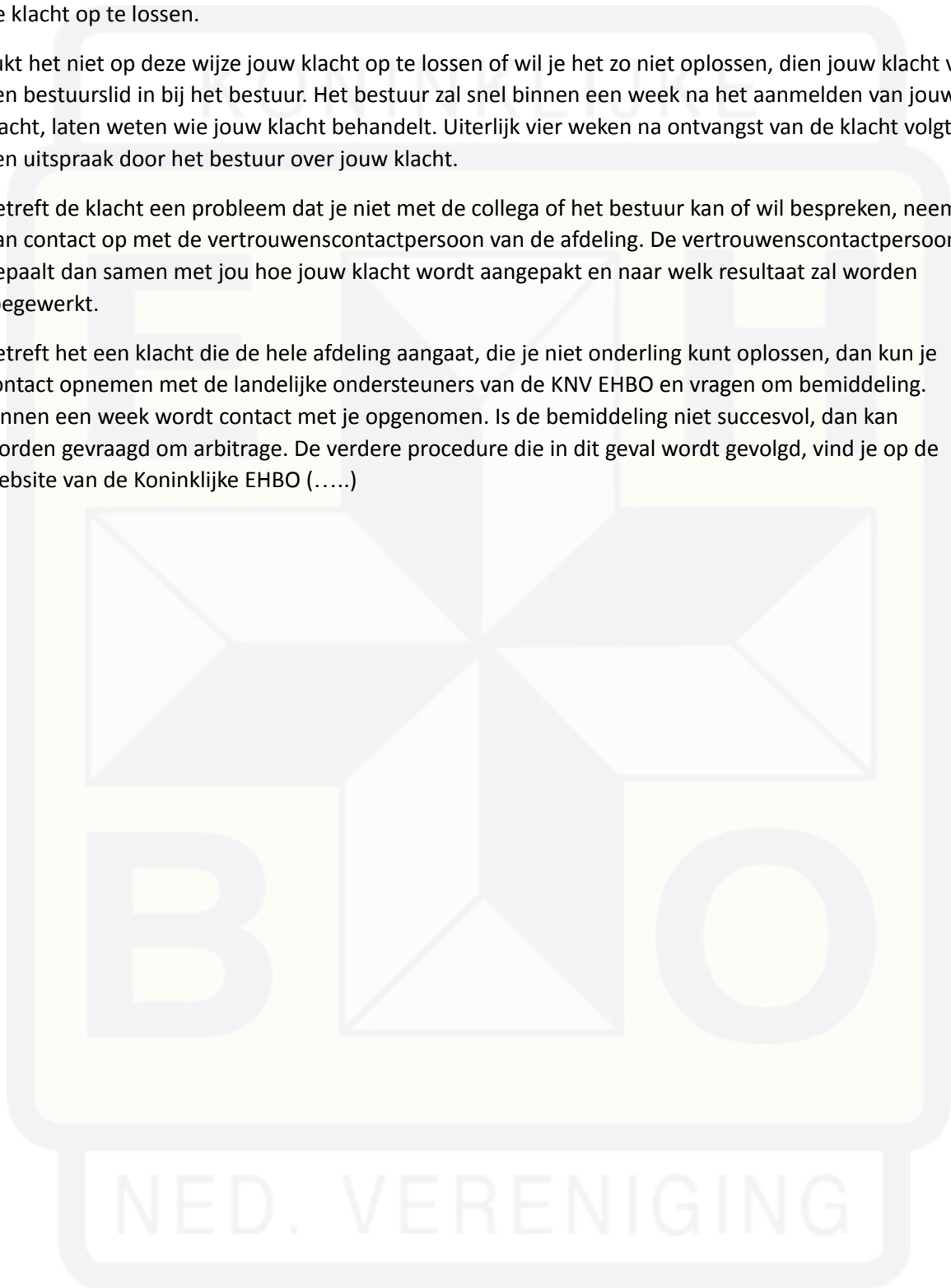
## 8.1 Voorbeeld tekst voor afdelingen

Heb je als vrijwilliger een klacht over een collega, ga dan met haar/hem in gesprek en probeer samen de klacht op te lossen.

Lukt het niet op deze wijze jouw klacht op te lossen of wil je het zo niet oplossen, dien jouw klacht via een bestuurslid in bij het bestuur. Het bestuur zal snel binnen een week na het aanmelden van jouw klacht, laten weten wie jouw klacht behandelt. Uiterlijk vier weken na ontvangst van de klacht volgt een uitspraak door het bestuur over jouw klacht.

Betreft de klacht een probleem dat je niet met de collega of het bestuur kan of wil bespreken, neem dan contact op met de vertrouwenscontactpersoon van de afdeling. De vertrouwenscontactpersoon bepaalt dan samen met jou hoe jouw klacht wordt aangepakt en naar welk resultaat zal worden toegewerkt.

Betreft het een klacht die de hele afdeling aangaat, die je niet onderling kunt oplossen, dan kun je contact opnemen met de landelijke ondersteuners van de KNV EHBO en vragen om bemiddeling. Binnen een week wordt contact met je opgenomen. Is de bemiddeling niet succesvol, dan kan worden gevraagd om arbitrage. De verdere procedure die in dit geval wordt gevolgd, vind je op de website van de Koninklijke EHBO (.....)



## 8.2 Profielschets vacature voorzitter en leden klachtencommissie

De leden van de klachtencommissie worden voor een periode van vier jaar benoemd en kunnen voor maximaal twee aaneengesloten perioden van vier jaar worden herbenoemd. Zij hebben allen op persoonlijke titel zitting in de commissie. De commissie opereert in een samenstelling van drie leden, waarbij, uitgezonderd de voorzitter, de leden telkens rouleren. De leden van de commissie worden benoemd en ontslagen door het Landelijk Bestuur.

### 8.2.1 Profielschets voorzitter

De voorzitter geeft op een onafhankelijke, onpartijdige en deskundige wijze leiding aan het proces van klachtenbehandeling. Hij zit de zittingen van de commissie voor en ziet toe op een consequente en consistente naleving van het reglement waarbij hij voortdurend de belangen van beide partijen afweegt. Hij is in staat om, in nauwe samenspraak met de overige leden van de commissie, op basis van een gedegen analyse van de klacht tot een duidelijke oordeelsvorming te komen en hierover helder te adviseren aan het bestuur van de corporatie. Hij draagt in samenspraak met de klachtenfunctionaris zorg voor de jaarlijkse verslaglegging aan de Algemene Ledenvergadering.

De voorzitter heeft relevante kennis en ervaring van de EHBO en weet hierbij de positie van de vereniging, haar leden en haar 'opdrachtgevers' goed in te schatten. Bij voorkeur heeft de voorzitter kennis van en affiniteit met besturen van vrijwilligersorganisaties. Daarnaast beschikt de voorzitter over krachtige analytische, communicatieve en redactionele vaardigheden.

### 8.2.2 Profielschets lid

De leden van de commissie zijn in staat om tot een onafhankelijke oordeelsvorming te komen en hiervoor gezamenlijke verantwoordelijkheid te nemen op basis van de door de partijen ingebrachte argumenten. Zij hebben voldoende oog voor doel en werkwijze van de vereniging, met name ter zake de dienstverlening naar de leden/de klant. Zij weten beleid, regelingen en wederzijdse belangen op waarde te schatten. De leden van de commissie hebben bij voorkeur kennis van en affiniteit met hulpverlening op evenementen, besturen van verenigingen en/of het geven van (bij)scholing. Bovenal beschikken zij over goede analytische, verbindende en communicatieve vaardigheden.

### 8.2.3 Onverenigbaarheden

Voor de voorzitter en leden van de klachtencommissie geldt dat zij niet in een zodanige relatie tot de KNV EHBO staan dat zij niet geacht kunnen worden onafhankelijk te zijn. De criteria voor de gewenste onafhankelijkheid zijn dat het betrokken lid of voorzitter, dan wel zijn echtgenoot, geregistreerd partner of andere levensgezel, pleegkind of bloed- of aanverwant tot in de tweede graad in de drie jaar voorafgaande aan de benoeming:

- geen werknemer, lid van het bestuur van de landelijke vereniging is (geweest);
- niet belast is (geweest) met, of mede uitvoering geeft/heeft gegeven aan het overheidstoezicht op de landelijke vereniging;
- geen aandeelhouder, vennoot, medewerker of adviseur van een zakelijke relatie van de landelijke vereniging is (geweest).

8.3 stroomschema met tijdlijn afdelingen



8.4 stroomschema met tijdlijn landelijk

