

## **Klachtenregeling van Avondje-Uit**

Het bestuur van de stichting Avondje-Uit doet haar uiterste best om haar taken zo goed mogelijk, op een transparante en integere manier te vervullen en onze gasten tevreden te stellen.

Toch is het mogelijk dat er zaken fout gaan of niet verlopen zoals afgesproken. Mocht een gesprek met betrokkenen niet tot een oplossing leiden kan dat een aanleiding zijn om een klacht in te dienen. Het bestuur van Avondje-Uit neemt elke klacht serieus. Zij wil daarmee recht doen aan alle betrokkenen zowel gasten als vrijwilligers.

### Procedure

- Een klacht kan schriftelijk worden ingediend via email [secretaris@avondje-uit-best.nl](mailto:secretaris@avondje-uit-best.nl) of per post: Klabots 15, 5683 LJ Best. De klager krijgt binnen een week na indiening van de klacht een bevestiging dat de klacht door het bestuur van Avondje-Uit is ontvangen. Het bestuur streeft ernaar binnen 2 weken na ontvangst van de klacht contact op te nemen met de klager om de klacht zoveel mogelijk tot tevredenheid af te handelen.
- Gedragingen die vallen onder grensoverschrijdend gedrag met gasten kunnen worden gesanctioneerd door een procedure waarin hoor en wederhoor zal plaatsvinden door het bestuur. In overleg met het slachtoffer neemt het bestuur gepaste maatregelen. Dit kan zijn in de vorm van een gesprek, waarschuwing, berisping, het voor korte of langere tijd of voor altijd uitsluiten van vrijwilligerswerk bij Avondje-Uit. In ernstige gevallen wordt in overleg met het slachtoffer aangifte gedaan bij de politie.
- Alle klachten, ook over een vrijwilliger, worden discreet afgehandeld. De vrijwilliger heeft recht op inzage in alle gegevens die voor hem/haar relevant zijn en kan desgewenst één van de vertrouwenspersonen raadplegen.
- Bij handelingen op financieel gebied, die strafbaar zijn volgens het wetboek van Strafrecht zal melding c.q. aangifte gedaan worden bij politie/justitie.
- Het voltallige bestuur is verantwoordelijk voor de afhandeling van een klacht. Tegen een bestuursbeslissing is géén beroep mogelijk.

Het bestuur van Avondje-Uit heeft als vertrouwenspersonen aangesteld:

Carla van Eldijk (voorzitter) [apmvaneldijk@onsbrabantnet.nl](mailto:apmvaneldijk@onsbrabantnet.nl)

Helly van Oudenhoven (ex-coördinator) [hvanoudenhoven@onsbrabantnet.nl](mailto:hvanoudenhoven@onsbrabantnet.nl)