



## Klachtenprocedure activiteiten, bijeenkomsten en geschillen Vecon

De Vecon biedt allerlei activiteiten en bijeenkomsten aan in het kader van professionalisering en ondersteuning. We streven daarbij een goede organisatie en dienstverlening na en natuurlijk een hoge kwaliteit. Toch is het mogelijk dat je klachten hebt. Ook op andere terreinen kan sprake zijn van klachten of geschillen.

In het geval van klachten of geschillen zijn er de volgende mogelijkheden:

- A. Contact opnemen met de secretaris van de Vecon ([secretaris@vecon.nl](mailto:secretaris@vecon.nl)). Deze zal de klacht neerleggen bij degene die verantwoordelijk was voor de bijeenkomst of andere activiteit met het verzoek om samen tot een oplossing te komen;
- B. Als dit niet tot een bevredigende oplossing leidt, kun je per e-mail een officiële klacht indienen bij de klachtencommissie;
- C. In het kader van een onoplosbaar, of niet naar tevredenheid afgehandeld geschil met een Vecon-vertegenwoordiger, wordt de klacht door de klager direct bij de klachtencommissie ingediend.

In de mail naar de klachtencommissie staan in ieder geval de volgende elementen:

- Naam deelnemer;
- Indien het een lid van de Vecon betreft: lidnummer;
- Naam en datum van de activiteit of bijeenkomst;
- Telefoonnummer deelnemer;
- Datum melden klacht;
- Omschrijving klacht;
- Korte uitleg van eerder contact en waarom dit niet leidde tot een bevredigende oplossing.

De mail wordt gestuurd naar de penningmeester van de Vecon ([penningmeester@vecon.nl](mailto:penningmeester@vecon.nl)).

Binnen een week na datum melden klacht krijg je een bevestiging van ontvangst en binnen twee weken wordt contact opgenomen per mail of telefoon om de klacht te bespreken en zo nodig verder toe te lichten.

In eerste instantie wordt de klacht besproken met de organisator of verantwoordelijke van de activiteit of bijeenkomst of de, bij het geschil betrokken, Vecon-vertegenwoordiger en wordt binnen vier weken een voorstel voor de afhandeling per e-mail voorgelegd aan de deelnemer. De deelnemer kan dit voorstel afwijzen met daaraan gekoppeld een inhoudelijke motivatie.

Als niet tot een oplossing is gekomen wordt de klachtencommissie ingeschakeld door de penningmeester. Deze commissie krijgt de oorspronkelijke mail met de klacht, aangevuld met de inmiddels verkregen extra informatie, het voorstel voor de afhandeling en het afwijzen van dit voorstel met motivatie. Deze stukken gaan cc ook naar de deelnemer die de klacht indiende. Deze persoon kan indien gewenst nog extra informatie aanleveren.

De klachtencommissie bestaat uit drie onafhankelijke personen: een lid van het Algemeen Bestuur dat niet betrokken is bij de betreffende activiteit, bijeenkomst of geschil en twee leden van de vereniging. De leden Jan Megens en Kees de Rooij nemen plaats in de klachtencommissie.

Binnen vier weken na ontvangst van de afwijzing van het voorstel wordt de klacht in behandeling genomen door de klachtencommissie. De klacht wordt vertrouwelijk behandeld. Er vindt hoor en wederhoor plaats (mondeling, schriftelijk, gezamenlijk of apart). De klachtencommissie kan extra informatie opvragen bij alle partijen. De klachtencommissie overweegt of de klacht gegrond is en wat een redelijke tegemoetkoming zou kunnen zijn. Het oordeel van de klachtencommissie is bindend.

De klacht wordt binnen 6 weken na het afwijzen van het voorstel afgehandeld. Als dit niet lukt wordt contact opgenomen met de klager met de reden van uitstel. De klacht en wijze van afhandeling worden 1 jaar gearhiveerd en daarna vernietigd.