

Regeling klachtenprocedure Oogvereniging Nederland

1. Doel van de klachtenprocedure

Deze regeling beschrijft hoe een klacht kan worden ingediend over gedrag of handelen van vrijwilligers, medewerkers en bestuursleden binnen de Oogvereniging. Doel is een zorgvuldige, veilige en transparante afhandeling van klachten, met ruimte voor informele oplossing én formele beoordeling. De procedure sluit aan op de gedragscode van de Oogvereniging, waarin normen zijn vastgelegd voor professioneel, respectvol en verantwoordelijk handelen door medewerkers, vrijwilligers en bestuur.

2. Voor wie is deze regeling bedoeld?

Deze regeling geldt voor alle vrijwilligers, medewerkers en bestuursleden binnen de organisatie. Zowel klachten *van* mensen uit deze groepen als *over* mensen uit deze groepen vallen onder deze regeling.

3. Wat is een klacht?

Een klacht is een schriftelijke of elektronische uiting van onvrede over gedrag of handelen van iemand binnen de organisatie, zoals neergelegd in de gedragscode van de vereniging. Een klacht kan worden ingediend door vrijwilligers, medewerkers, bestuursleden en mensen die deelnemen aan een activiteit van de Oogvereniging en die ongewenst gedrag ervaren van een vrijwilliger, medewerker of bestuurslid.

4. Hoe wordt een klacht ingediend

De klacht:

- Wordt schriftelijk ingediend, per e-mail aan klacht@oogvereniging.nl of post via Oogvereniging Nederland, ter attentie van de klachtfunctionaris, Postbus 2344, 3500 GH Utrecht.
- Bevat minimaal: naam klager, omschrijving klacht, naam/rol beklagde, datum gebeurtenis

5. Niet-ontvankelijkheid van de klacht

De klacht wordt door de directeur, na afstemming met de klachtfunctionaris, niet-ontvankelijk verklaard indien:

- De klacht betrekking heeft op een persoon of gebeurtenis waarover hij/zij niet bevoegd is te oordelen;
- De klacht is ingediend door een daartoe niet bevoegde klager;
- De klacht al eerder door de directeur is beoordeeld en er geen nieuwe feiten of omstandigheden zijn aangedragen die een nieuwe behandeling van de klacht rechtvaardigen;
- De klacht onbegrijpelijk of innerlijk tegenstrijdig is;
- Het gebeuren waarover geklaagd wordt, meer dan twee jaar geleden heeft plaatsgevonden.

6. Afhandeling in overleg via interne klachtfunctionaris (eerste instantie)

Klager wordt gestimuleerd om de klacht eerst te bespreken met de daartoe aangewezen klachtfunctionaris van het verenigingsbureau.

Deze persoon:

- Bevestigt ontvangst van de klacht binnen 5 werkdagen.
- Luistert naar het verhaal van de klager en van de beklaagde.
- Onderzoekt of de situatie door bemiddeling of gesprek kan worden opgelost.
- Kan een gezamenlijk gesprek organiseren met betrokkenen.
- Brengt verslag uit aan de directeur, alléén met toestemming van de klager.
- Zorgt ervoor dat deze fase in totaal niet langer dan 15 werkdagen in beslag neemt.

7. Behandeling klacht door directeur (tweede instantie)

Indien de mogelijkheid van artikel 6 niet tot een bevredigend resultaat voor klager leidt, kan klager kan de klager de klacht voorleggen aan de directeur.

De directeur:

- Bevestigt ontvangst binnen 5 werkdagen.
- Start hoor en wederhoor.
- Neemt binnen 4 weken na ontvangst van de klacht een gemotiveerd besluit.
- De uitkomst wordt schriftelijk teruggekoppeld.

De directeur behandelt de klacht alleen als hij/zij geen partij is in het conflict.

8. Beoordeling van de klacht

- De directeur spreekt zich uit over het al dan niet gegrond zijn van de aan hem/haar voorgelegde klachten. Het oordeel van de directeur kan vergezeld gaan van aanbevelingen aan het bestuur.
- Het oordeel van de directeur wordt op schrift gesteld onder vermelding van de gronden waarop het rust.
- Het oordeel van de directeur wordt toegezonden aan de klager, aan betrokkene en aan het bestuur van de Oogvereniging.

9. Bezwaar

Als de klager het niet eens is met de beslissing van de directeur, kan binnen 14 dagen bezwaar worden ingediend bij:

- De externe klachtencommissie (adres en link toevoegen).
- De externe klachtencommissie doet uitspraak over de klacht, met een gemotiveerd oordeel, de wijze van behandeling en eventuele aanbevelingen.

10. Klacht over de klachtfunctionaris

Gaat de klacht over het gedrag of functioneren van de klachtfunctionaris, dan:

- Wordt deze rechtstreeks behandeld door het bestuur.

De klachtfunctionaris wordt buiten de behandeling gehouden.

11. Klacht over de directeur

Gaat de klacht over het gedrag of functioneren van de directeur, dan:

- Wordt deze rechtstreeks behandeld door het bestuur.
- Kan het bestuur een onafhankelijke externe partij inschakelen.

De directeur wordt buiten de behandeling gehouden.

12. Vertrouwelijkheid en bescherming

- Alle klachten worden vertrouwelijk behandeld.
- Gegevens worden verwerkt volgens de bepalingen van de Algemene Verordening Gegevensbescherming.

13. Evaluatie en registratie

- Klachten worden geanonimiseerd geregistreerd.
- Het bestuur evalueert jaarlijks het aantal en de aard van klachten, met als doel kwaliteitsverbetering, en deelt de resultaten hiervan met de Ledenraad.

Deze regeling is op 22 november 2025 vastgesteld door ledenraad van de Oogvereniging.

Versie oktober 2025