



Afdeling Almere
Februaristraat 94
1335 AV Almere
IBAN: NL70 INGB 0003 1567 89
KvK: 40656432
info@ehboalmere.nl
<https://ehboalmere.nl>
06-48000653 ma-vr 19:00-21:00

Klachtenprocedure

Vastgesteld op de ALV van 21 april 2026

Inhoud

Inleiding.....	1
Artikel 1 Begripsbepalingen	2
Artikel 2 Indienen van een klacht.....	2
Artikel 3 Behandeling van de klacht.....	3
Artikel 4 Beoordeling van de klacht	3
Artikel 5 Mogelijkheid tot beroep	3
Artikel 6 Vertrouwelijkheid, informatievergaring en registratie	3

Inleiding

De KNV EHBO afdeling Almere wil vrijwilligers, donateurs en andere belanghebbenden goed informeren over wat wij doen, hebben bereikt en over de manier waarop we werken. Ook is het belangrijk dat alle belanghebbenden klachten kunnen delen en dat deze afgehandeld worden. Hiervoor hebben we afspraken vastgelegd in een klachtenprocedure. Deze klachtenprocedure is bedoeld voor alle leden, vrijwilligers, donateurs en andere doelgroepen van afdeling.

Daar waar **hij** staat kan ook **zij** of **het** gelezen worden.

Artikel 1 Begripsbepalingen

Deze procedure verstaat onder:

- a. **KNV EHBO:** De Koninklijke Nederlandse Vereniging Eerste Hulp bij Ongelukken, waarbij de vereniging als afdeling is aangesloten;
- b. **Afdeling:** De afdeling Almere van de KNV EHBO, ofwel de eigen vereniging;
- c. **Bestuur:** Het bestuur van de afdeling, dat door de Algemene Ledenvergadering als zodanig is gekozen;
- d. **Eerste hulp:** Zorg, hulpverlening en/of ondersteuning die wordt verleend onder verantwoordelijkheid van de afdeling en/of de KNV EHBO;
- e. **Beklaagde:** Natuurlijk persoon of rechtspersoon waarover een klacht wordt ingediend;
- f. **Belanghebbende:** Degene die rechtstreeks in zijn belang is getroffen door een gedraging of een nalating van de beklagde;
- g. **Klacht:** Een uiting van ontevredenheid over een bewezen dienst, een persoon of een product van de afdeling en/of de KNV EHBO. Het is uitdrukkelijk geen klacht over grensoverschrijdend gedrag, daarvoor geldt de regeling vertrouwenspersonen. Het betreft ook geen klachten over vermeende misstanden, inclusief fraude;
- h. **Klachtbehandelaar:** Degene die binnen of namens het bestuur de klacht in behandeling neemt;
- i. **Klachtencommissie¹:** Een onafhankelijke en onpartijdige commissie van de KNV EHBO die belast is met de klachtenbehandeling. Deze externe commissie geeft in een formele klachtenprocedure een oordeel over de gegrondheid van de klacht en adviseert daarbij de afdeling;
- j. **Klachtenfunctionaris:** 1e aanspreekpunt voor iedereen die een klacht wil indienen bij de KNV EHBO, dan wel in beroep wil gaan tegen het besluit van de afdeling. Hij is geen lid van de klachtencommissie van de KNV EHBO. Hij is tevens verantwoordelijk voor procesondersteuning, het correct volgen van de (klachten)procedure van de afdeling en het informeren van de klager en de beklagde over de voortgang;
- k. **Klachtenprocedure:** Deze klachtenprocedure;
- l. **Klager:** Een natuurlijk persoon of rechtspersoon die een klacht, namens zichzelf of gemachtigd door belanghebbende, indient;
- m. **Klant:** Een rechtspersoon die een dienst of een product afneemt van de afdeling en/of de KNV EHBO;
- n. **Lid:** Persoon die is toegelaten als lid bij de afdeling;
- o. **Niet-leden:** Een natuurlijk persoon die een dienst of een product afneemt van de afdeling en/of de KNV EHBO;
- p. **Schriftelijk:** Per e-mail of brief (of via het klachtenformulier op de website);
- q. **Vrijwilliger:** Een lid dat zich actief inzetten voor en/of namens de afdeling en/of de KNV EHBO.

Artikel 2 Indienen van een klacht

1. Een klacht moet schriftelijk worden ingediend bij de secretaris van de afdeling en dient de naam, (e-mail)adres 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 de klager in de gelegenheid aanvullende informatie te verschaffen.
2. De ontvangst van de klacht wordt door de secretaris schriftelijk bevestigd. In de ontvangstbevestiging wordt medegedeeld welke procedure bij de behandeling van de klacht zal worden gevolgd en wie van of namens het bestuur de klacht in behandeling zal nemen, ofwel de

¹ Afhankelijk van hoe de KNV EHBO dit heeft ingericht, kan voor "klachtencommissie" ook een vergelijkbare naam als bijvoorbeeld "geschilleninstantie" of "commissie van beroep" worden gelezen.

klachtbehandelaar zal zijn.

3. De klachtbehandelaar informeert binnen één week na ontvangst van de klacht degene(n) over wie is geklaagd over de inhoud van de klacht.

Artikel 3 Behandeling van de klacht

1. De klachtbehandelaar 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/hun standpunt toe te lichten. Deze toelichting kan ook gebeuren in elkaars aanwezigheid, dit ter beoordeling van de klachtbehandelaar.
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.

Artikel 4 Beoordeling van de klacht

1. De klachtbehandelaar geeft binnen vier weken na het horen van de betrokkenen een schriftelijk niet-bindend advies over de gegrondheid van de klacht aan het bestuur van de afdeling.
2. Het advies kan vergezeld gaan van een of meer aanbevelingen inzake het treffen van maatregelen naar aanleiding van de ingediende klacht.
3. Het bestuur van de afdeling besluit of het het advies en de eventuele aanbevelingen van de klachtbehandelaar geheel of gedeeltelijk overneemt.
4. Het besluit over de klacht en de eventueel daarbij behorende aanbevelingen wordt ter kennisname gebracht van de klager en degene(n) over wie is/zijn geklaagd.

Artikel 5 Mogelijkheid tot beroep

Tegen het besluit kunnen zowel de klager als degene(n) over wie is/zijn geklaagd binnen twee weken, nadat het besluit aan hen is bekendgemaakt, beroep aantekenen bij de klachtencommissie van de KNV EHBO. De verdere procedure die in dit geval wordt gevolgd, staat op de website van de KNV EHBO.

Artikel 6 Vertrouwelijkheid, informatievergaring en registratie

1. De afdeling kan zich procedureel laten adviseren door de klachtenfunctionaris van de KNV 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 van de afdeling dienen de privacy van alle betrokkenen te respecteren.
5. De secretaris van de afdeling draagt zorg voor een registratie van de ontvangen en behandelde klachten.
6. Van iedere klacht wordt door de afdeling een (digitaal) dossier aangelegd, dat alle op de klacht betrekking hebbende stukken bevat. De dossiers worden in een speciaal archief bewaard. De secretaris van de afdeling zorgt dat, behoudens de klachtbehandelaar 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 klachtbehandelaar. Na afloop van de bewaartermijn worden de dossiers vernietigd.