

Klachtenprocedure van Charm

Oktober 2026

Inhoudsopgave

1. Doel van de procedure.....	2
2. Begripsomschrijvingen.....	2
3. Indienen van een klacht.....	2
Als de klager de klacht niet bij het bestuur wilt indienen.....	3
4. Behandelingsprocedure klacht.....	3
Klachtverloop.....	3
Bedreigingen/grensoverschrijdend gedrag.....	4
Betrekking van derden bij afhandelen van klacht.....	4
5. Vertrouwelijkheid en bescherming.....	4
6. Afronding en verslaglegging.....	4
7. Vervolgstappen of bezwaar.....	4
8. Bewaartermijn en toegang.....	5

1. Doel van de procedure

Deze procedure is bedoeld om:

- Leden de mogelijkheid geven klachten te melden.
- Het bestuur in staat stellen klachten serieus te onderzoeken.
- Een eerlijke en veilige afhandeling van klachten te waarborgen.
- Zorgen voor een veilige sfeer binnen Charm.

2. Begripsomschrijvingen

- Organisatie - Charm.
- Bestuur - de in het bestuur zittende leden van de organisatie.
- Klacht - Een schriftelijk ingediende uiting van onvrede over bejegening door de organisatie en/of een lid van de organisatie.
- Klager - Het klagende lid, of de aangestelde vertegenwoordiger hiervan.
- Beklaagde - de organisatie of het lid/leden van de organisatie tegen wie de klacht is gericht.

3. Indienen van een klacht

Een klacht kan worden ingediend door een e-mail te sturen naar het bestuur via het daarvoor aangewezen mailadres. Mondelinge klachten worden niet in behandeling genomen. Klachten die door middel van andere media dan mail worden ingediend, worden niet in behandeling genomen.

De klacht dient de volgende informatie te bevatten:

- Naam van de klager;
- Omschrijving van de klacht (wie, wat, wanneer);
- Eventueel gewenste uitkomst of suggestie voor opvolging.

Als de klager de klacht niet bij het bestuur wilt indienen

Indien men een klacht heeft tegen het bestuur en deze niet bij het bestuur zelf wil indienen, dan kan deze direct bij de ALV ingediend worden. In dit geval moet de klacht wel gedeeld worden met het bestuur, zodat deze een verweerschrift kan opstellen.

Deze directe-ALV optie is alleen te gebruiken bij klachten tegen het bestuur of leden van het bestuur. Klachten tegen andere leden of andere delen van de organisatie worden altijd door het bestuur afgehandeld.

4. Behandelingsprocedure klacht

Klachtverloop

Na ontvangst van de klacht onderneemt het bestuur de volgende stappen:

- Bevestiging van ontvangst
De klager krijgt een bevestiging van ontvangst.
- Beoordeling van de klacht
Het bestuur bespreekt intern de inhoud en ernst van de klacht. Indien nodig kan er aanvullende informatie worden opgevraagd.
- Vervolgacties bepalen
Het bestuur besluit hoe de opvolging wordt gegeven. Mogelijke acties zijn onder meer:
 - Gesprek met de klager en/of beklagde;
 - Maatregelen binnen de vereniging;
 - Bemiddeling (uitsluitend met toestemming van alle partijen);
 - Schriftelijke reactie of advies;
 - Ontzegging van lidmaatschap.

De beklagde kan ook binnen 6 weken een verweerschrift indienen. Deze moet naar het eerder genoemde mailadres gestuurd worden. Hierin dient helder naar voren te komen wat de feiten waren en waar men het niet mee eens is. Het bestuur zal het verweerschrift in overweging nemen en kan mogelijk met aanvullende vragen zich nog tot de beklagde of klager wenden. Hierna zal het bestuur een afweging maken en een besluit nemen. Dit besluit kan vervolgens niet nogmaals met een verweerschrift beantwoord worden.

Bedreigingen/grensoverschrijdend gedrag

Wanneer de klager bedreigingen uit naar de organisatie van Charm, of aan de personen die voor de vereniging de klacht afhandelen, of in het proces ander grensoverschrijdend gedrag vertoont, dan zal de klachtafhandeling direct gestaakt worden. Het bestuur houdt zich ook het recht voor om bij zulk gedrag iemand gelijk uit de vereniging te zetten. Dit geschiedt door opzeggen van het lidmaatschap.

Betrekking van derden bij afhandelen van klacht

In bepaalde gevallen kan het bestuur ook verzoeken om een derde bij het proces te betrekken, om advies te geven of om te helpen bij de bemiddeling. Ook dit zal eerst met de actief betrokken partijen afgestemd worden voordat hiertoe wordt overgegaan.

5. Vertrouwelijkheid en bescherming

Alle klachten worden vertrouwelijk behandeld door het bestuur of, zoals aangegeven, inzet van derden. Het delen van informatie zal enkel geschieden met personen die bij de behandeling en afhandeling van de klacht betrokken zijn. Hoewel het bestuur anonieme klachten in behandeling zal nemen, is het goed om te beseffen dat de mogelijkheden voor opvolging dan beperkt kunnen zijn.

6. Afronding en verslaglegging

Het bestuur legt van elke klacht het proces en alle betrokken stukken vast in een dossier. Dit dossier wordt vertrouwelijk bewaard en gebruikt om te leren en eventueel beleid of werkwijze te verbeteren. Het bewaren van stukken en het dossier zal gebeuren op een door het bestuur aangewezen plek.

Verslagen van gesprekken kunnen gedeeld worden met de deelnemers van dat gesprek na onderling overleg van het bestuur.

7. Vervolgstappen of bezwaar

Indien een lid ontevreden is over de behandeling van de klacht, kan dit binnen 6 weken kenbaar worden gemaakt aan het bestuur.

Aangezien Charm een vereniging is, is het bestuur in dienst van de vereniging. Eenieder van de betrokken partijen is vrij om naar de ALV te stappen om de klacht aan haar voor te leggen, aangezien zij het hoogste orgaan binnen de vereniging van Charm is. Alle stukken worden dan door alle partijen aan de ALV gepresenteerd.

Hiervoor zal de eerstvolgende jaarlijkse ALV gebruikt worden.

Het bestuur zal dan twee personen aanwijzen om namens het bestuur de klacht af te handelen in de ALV. Dit om het bestuur onpartijdig te houden. De klager mag tevens twee personen aanwijzen om hen te ondersteunen.

8. Bewaartermijn en toegang

Het klachtendossier zal tussen de 2 tot 5 jaar bewaard worden. De bewaartermijn gaat in vanaf het moment van sluiten van het dossier, of na afloop/opheffing van de genomen maatregelen.

De bewaartermijn zal bepaald worden a.d.h.v. de klacht en de tijdsduur van de uitkomst.

Alleen het zittend bestuur heeft toegang tot het dossier.