

ALV 14 december 2023

Werkwijze bestuur met betrekking tot klachten en problemen.

Er zijn verschillende soorten klachten, conflicten en problemen. In de meeste gevallen hoeft het ervaren probleem niet een formele klacht te worden en kan er via vragen stellen en een gesprek al een oplossing worden gevonden. Allereerst geldt hier dat leden vooral zelf en samen met betrokkenen (en/of commissie coördinatoren) hun problemen uitpraten en oplossen.

Wanneer dat niet lukt en het toch tot een formele klacht komt die naar het bestuur gaat is het zaak de klacht bij de juiste persoon in te dienen. Bij twijfel mag het altijd naar de voorzitter en deze zal de klacht bij de juiste verantwoordelijke leggen. Afhankelijk van de ernst van de klacht zal een bestuurder dit zelf afhandelen, eventueel samen met de voorzitter of een collega bestuurder of zal er een procedure van hoor en wederhoor opgestart worden. Permanente maatregelen, zoals het ontzetten uit een functie of het opzeggen van het lidmaatschap, worden alleen genomen indien van toepassing bij de ernst van de klacht en altijd na hoor en wederhoor.

Klachten met betrekking tot de tuin vallen onder bestuurder Tuinen. Klachten met betrekking tot het volkstuinderscomplex gaan naar bestuurder Beheer Complex, klachten over betalingen/facturen gaan naar de penningmeester etc.

In het proces van hoor en wederhoor kan het bestuur diverse maatregelen nemen. Hieronder genoemd in een willekeurige volgorde. Te denken valt aan:

- Het opstellen van omgangsafspraken, tussen de klager en de beklagde
- Een gesprek met de betrokkenen over de rol van omstanders, zonodig een gesprek met getuigen/omstanders
- Het opstellen van een gedragscontract, met de betrokkenen
- Een mondelinge waarschuwing
- Een schriftelijke waarschuwing
- Een time-out: een tijdelijke ontzegging van de toegang tot het volkstuincomplex
- Het opleggen van een sanctie door het bestuur: zoals de opzegging van het lidmaatschap, tijdelijk of permanent