



# VRIJWILLIGERSBELEID

Unie Van Vrijwilligers Rotterdam



## Inhoudsopgave

<b>1. Over UVV</b>	2
1.1 Vrijwilligersorganisatie	2
1.2 Vrijwilligers bij UVV	2
1.3 Website UVV	2
<b>2. Vrijwilligers Huisbezoek</b>	3
2.1 Huisbezoek	3
2.2 Consulent Huisbezoek	4
2.3 Samenwerking	4
<b>3. Vrijwilligers Instelling</b>	5
3.1 Instellingen in Rotterdam	5
3.2 Consulent Instelling	5
<b>4. UVV biedt vrijwilligers</b>	6
4.1 Aanbod voor vrijwilligers	6
4.2 Aanmeldingsprocedure	6
4.3 Divers aanbod vrijwilligersfuncties	6
4.4 Begeleiding	7
4.5 Workshops	7
4.6 Waardering	7
4.7 Reiskostenvergoeding en verzekering	7
4.8 Afsluitingsprocedure	7
<b>5. UVV verwacht van vrijwilligers</b>	8
5.1 Vrijwilligersovereenkomst	8
<b>Bijlagen</b>	
Bijlage 1 Organogram UVV	9
Bijlage 2 Vrijwilligersovereenkomst UVV	10
Bijlage 3 Reiskostenvergoeding UVV	12
Bijlage 4 Ongevallen- en aansprakelijkheidsverzekering UVV	13
Bijlage 5 Klachtenregeling UVV	14

# 1. Over UVV

## 1.1 Vrijwilligersorganisatie

Unie Van Vrijwilligers Rotterdam (UVV) is een vrijwilligersorganisatie en zet vrijwilligers in bij instellingen in zorg, welzijn, sport, onderwijs, kunst en cultuur en als maatje bij ouderen thuis. Hierbij is onze missie: Een Rotterdam waarin we elkaar helpen. UVV zorgt voor het werven, matchen, begeleiden, trainen en waarderen van deze vrijwilligers.

Een groot aantal Rotterdamse ouderen voelt zich eenzaam en heeft behoefte aan een steuntje in de rug. UVV ondersteunt hen door de inzet van vrijwilligers. Door langs te gaan voor een praatje, het doen van de wekelijkse boodschappen of samen naar buiten te gaan, voelen ouderen zich minder eenzaam en kunnen hierdoor langer zelfstandig blijven wonen.

De doelstelling van UVV is:

- Sociale en praktische steun bieden aan ouderen en mensen met een beperking, met de volgende diensten: Bezoekmaatje, Boodschappenservice, DigiMaatje, FietsMaatje, Kluscontact, Samen op Weg, Wandelmaatje en Ziekenhuisbegeleiding.
- Mantelzorgers ondersteunen met de inzet van vrijwilligers.
- Instellingen ondersteunen met de inzet van vrijwilligers.
- Vrijwilligers werven, matchen, begeleiden, trainen en waarderen.

## 1.2 Vrijwilligers bij UVV

UVV staat open voor alle vrijwilligers, ongeacht geslacht, nationaliteit, politieke voorkeur, geloofsovertuiging, seksuele voorkeur of beperking.

## 1.3 Website UVV

Op de website [www.uvvrrotterdam.nl](http://www.uvvrrotterdam.nl) staat meer informatie over UVV en een overzicht van nieuwsberichten, interviews en een divers aanbod van vrijwilligersfuncties.

## 2. Vrijwilligers Huisbezoek

### 2.1 Huisbezoek

UVV biedt sociale en praktische steun aan thuiswonende ouderen en mensen met een beperking door vrijwilligers in te zetten bij de volgende diensten:

#### Bezoekmaatje

Veel ouderen in Rotterdam voelen zich eenzaam. Daarom zet UVV vrijwilligers in als bezoekmaatje. De vrijwilliger gaat wekelijks bij een oudere langs voor een gezellig praatje, een wandeling of het delen van een hobby.

#### Boodschappenservice

Veel ouderen zijn niet meer in staat om zelf de boodschappen te doen. Voor hen is hulp daarbij van onschatbare waarde. Bij de Boodschappenservice doet een vrijwilliger de boodschappen voor een oudere en daarnaast is er tijd voor een praatje.

#### DigiMaatje

Internet is niet meer weg te denken uit het dagelijks leven. Veel ouderen zijn niet bekend met de mogelijkheden van een computer, smartphone of tablet. Vrijwilligers helpen bij digitale vragen zoals het gebruik van computer, internet, e-mail of skype. Op deze manier vergroten zij de wereld van ouderen.

#### FietsMaatje

Een groot aantal ouderen wil graag fietsen, maar kan dat niet meer zelf. Bij FietsMaatje maakt een vrijwilliger een fietstochtje met een oudere op een duofiets met trap-ondersteuning. Ook mensen met een beperking kunnen zich voor FietsMaatje aanmelden.

#### Kluscontact

Veel ouderen kunnen eenvoudige klusjes zoals een rookmelder ophangen, een trapleuning vastzetten of een lampje vervangen niet meer zelf. Hierdoor kunnen er allerlei gevaarlijke situaties ontstaan. De vrijwilliger en oudere doen de klusjes zoveel mogelijk samen en daarnaast is er tijd voor een praatje.

#### Samen op Weg

Bij Samen op Weg bieden vrijwilligers een steuntje in de rug, voor een periode van maximaal zes maanden. Vrijwilligers ondersteunen ouderen bij het opbouwen van een sociaal netwerk of vergroten van hun leefwereld. Door samen op pad te gaan, worden drempels weggenomen en het sociale netwerk versterkt.

#### WandelMaatje

Bij WandelMaatje gaat een vrijwilliger wandelen met een thuiswonende oudere met dementie of geheugenproblemen. Het wandelen houdt de oudere in beweging, ontlast de mantelzorger en vermindert het sociaal isolement voor zowel de oudere als de mantelzorger.

#### Ziekenhuisbegeleiding

Een afspraak in het ziekenhuis is voor veel ouderen stressvol, zeker als er niemand uit de eigen omgeving mee kan. De vrijwilliger reist mee, begeleidt de oudere naar de wachtkamer, biedt een luisterend oor en zorgt voor een kopje koffie. Onder Ziekenhuisbegeleiding valt ook een bezoek aan de huisarts, tandarts of fysiotherapeut.

## 2.2 Consulent Huisbezoek

De Consulent Huisbezoek zorgt voor het werven, matchen en begeleiden van Vrijwilligers Huisbezoek. De consulent evalueert regelmatig met de vrijwilliger en de oudere hoe het vrijwilligerswerk verloopt.

Zie Bijlage 1 voor het Organogram UVV.

## 2.3 Samenwerking

UVV heeft korte lijnen met wijkteams, VraagWijzers, thuiszorgorganisaties en vele zorg- en welzijnsinstellingen in Rotterdam. Wanneer de inzet van een vrijwilliger gewenst is, dan verwijzen deze organisaties de oudere door naar UVV. En UVV verwijst naar deze organisaties als aanvullende zorg of ondersteuning nodig is.



## 3. Vrijwilligers Instelling

### 3.1 Instellingen in Rotterdam

UVV zet vrijwilligers in bij een groot aantal instellingen in zorg, welzijn, sport, onderwijs, kunst en cultuur in Rotterdam.

Het aanbod van de vrijwilligersfuncties is onderverdeeld in de volgende categorieën:

- Kinderen en jeugd
- Bibliotheken
- Gehandicapten
- Taal
- Zorginstellingen
- Ziekenhuizen
- Overig vrijwilligerswerk

### 3.2 Consulent Instelling

De Consulent Instelling zorgt voor het werven, matchen en begeleiden van Vrijwilligers Instelling. De consulent coördineert de samenwerking met de instellingen en evalueert regelmatig met de projectleiders en de instellingen hoe het vrijwilligerswerk verloopt.

De Projectleider Instelling begeleidt en ondersteunt de vrijwilligers op de werkvloer van een instelling. De projectleider is een vrijwilliger en wordt begeleid door de Consulent Instelling.

Zie Bijlage 1 voor het Organogram UVV.



## 4. UVV biedt vrijwilligers

### 4.1 Aanbod voor vrijwilligers

UVV biedt vrijwilligers:

- Aanmeldingsprocedure
- Divers aanbod vrijwilligersfuncties
- Begeleiding
- Workshops
- Waardering
- Reiskostenvergoeding en verzekering
- Afsluitingsprocedure

### 4.2 Aanmeldingsprocedure

#### Aanmeldingsgesprek

UVV voert met elke nieuwe vrijwilliger een aanmeldingsgesprek op het kantoor van UVV. Het aanmeldingsgesprek bestaat onder andere uit:

- Informatie over UVV
- Doornemen van de motivatie, ervaring en mogelijkheden van de vrijwilliger
- Bespreken en kiezen van een passende vrijwilligersfunctie
- Ondertekenen van de Vrijwilligersovereenkomst UVV (Bijlage 2)

De vrijwilliger is minimaal één keer per twee weken beschikbaar voor het verrichten van vrijwilligerswerk voor UVV. In overleg met UVV worden afspraken gemaakt over de taken, frequentie en de werktijden.

Voor vrijwilligers geldt de wettelijke legitimatieplicht. De minimumleeftijd voor vrijwilligerswerk bij UVV is 14 jaar. Op de website van UVV wordt in het privacybeleid vermeld hoe UVV omgaat met persoonsgegevens.

#### VOG

Iedere vrijwilliger dient met behulp van UVV een Verklaring Omtrent het Gedrag (VOG) aan te vragen. Voor vrijwilligers van UVV is deze VOG kosteloos. Zodra de VOG bij UVV binnen is, kan de vrijwilliger worden ingezet voor vrijwilligerswerk.

Voor vrijwilligerswerk met minderjarigen of mensen met een verstandelijke beperking dient de vrijwilliger een gedragscode van UVV te ondertekenen.

#### Kennismaking

Na het aanmeldingsgesprek is er een kennismakingsgesprek bij de oudere of de instelling. Als het kennismakingsgesprek positief is verlopen, dan start het vrijwilligerswerk.

### 4.3 Divers aanbod vrijwilligersfuncties

UVV heeft een groot en divers aanbod van vrijwilligersfuncties. Het is mogelijk om van functie te veranderen of het bestaande vrijwilligerswerk uit te breiden met een nieuwe functie. Vrijwilligers kunnen hiervoor contact opnemen met UVV of reageren op de vrijwilligersfuncties die op de website van UVV staan.

#### 4.4 Begeleiding

Persoonlijke begeleiding en ondersteuning staan centraal. UVV evalueert regelmatig met de vrijwilligers hoe het vrijwilligerswerk verloopt. Ook bij vragen kunnen vrijwilligers contact opnemen met UVV.

UVV bemiddelt bij mogelijke klachten van de vrijwilligers. Als de bemiddeling van UVV niet tot een bevredigend resultaat leidt, dan kunnen vrijwilligers gebruik maken van de Klachtenregeling UVV (Bijlage 5).

#### 4.5 Workshops

UVV organiseert jaarlijks diverse workshops voor de vrijwilligers. Deze zijn gericht op kennisoverdracht en het delen van persoonlijke ervaringen. UVV neemt bij het bepalen van de onderwerpen de wensen van de vrijwilligers mee.

UVV kan foto's en ander beeldmateriaal die tijdens UVV-activiteiten gemaakt zijn, gebruiken voor publiciteitsdoeleinden.

#### 4.6 Waardering

Waardering voor het vrijwilligerswerk draagt bij aan de motivatie van vrijwilligers. UVV uit de waardering allereerst door deze uit te spreken naar de vrijwilligers.

Daarnaast organiseert UVV de volgende waarderingsactiviteiten:

- Vrijwilligersmiddag (een feestelijke bijeenkomst voor vrijwilligers)
- Huldigen van jubilarissen
- Kerstattentie
- Nieuwjaarsreceptie
- Digitale nieuwsbrief

#### 4.7 Reiskostenvergoeding en verzekering

Vrijwilligers kunnen de gemaakte reiskosten voor hun vrijwilligerswerk indienen bij UVV. De werkwijze staat in de Reiskostenvergoeding UVV (Bijlage 3).

Bij ongevallen en aansprakelijkheid tijdens het vrijwilligerswerk kunnen vrijwilligers van UVV aanspraak maken op de vrijwilligersverzekering, in het geval dat er geen aanspraak gemaakt kan worden op de eigen verzekering. De werkwijze staat in de Ongevallen- en aansprakelijkheidsverzekering (Bijlage 4).

#### 4.8 Afsluitingsprocedure

Zowel de vrijwilliger als UVV kunnen de Vrijwilligersovereenkomst UVV beëindigen. Hiervoor wordt bij voorkeur een opzegtermijn van vier weken aangehouden. Bij ontoelaatbaar gedrag of herhaaldelijk onvoldoende nakomen van de afspraken door de vrijwilliger kan UVV de vrijwilligersovereenkomst per direct beëindigen.



## 5. UVV verwacht van vrijwilligers

### 5.1 Vrijwilligersovereenkomst

Om het vrijwilligerswerk goed te laten verlopen, is het belangrijk dat vrijwilligers zich houden aan een aantal afspraken.

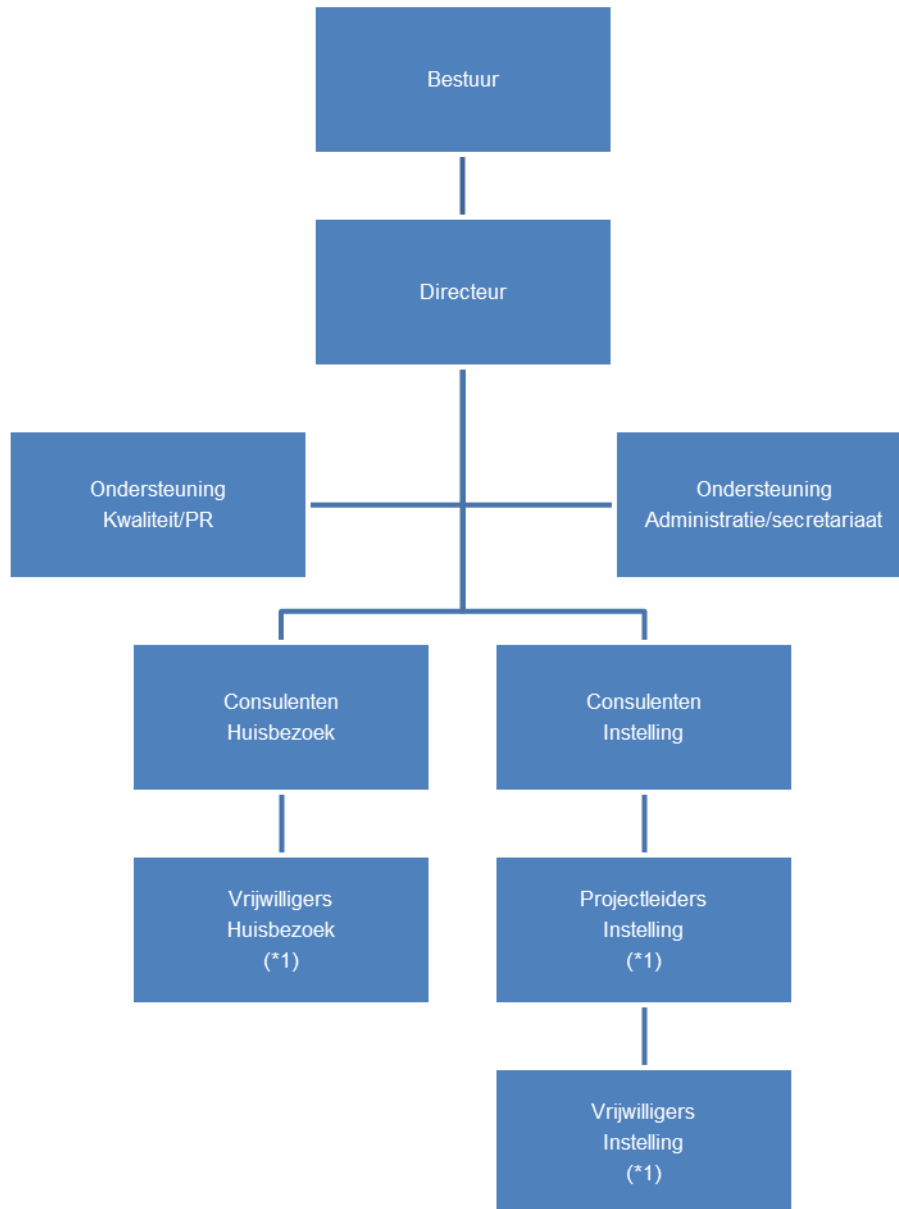
De vrijwilliger:

- meldt wijzigingen in adres, telefoonnummer of mailadres aan UVV.
- meldt zich in geval van afwezigheid of vakantie zo spoedig mogelijk af bij de Projectleider Instelling of UVV.
- houdt zich aan de overeengekomen afspraken en taken en doet geen medische of financiële taken.
- aanvaardt geen geschenk, gift, erfenis of legaat tijdens het vrijwilligerswerk.
- leent geen geld aan of van anderen tijdens het vrijwilligerswerk.
- gaat respectvol om met anderen; grensoverschrijdend gedrag en seksuele intimidatie worden bij UVV niet geaccepteerd.
- houdt zich aan de veiligheidsnormen op de locatie van het vrijwilligerswerk.
- houdt zich aan de geheimhoudingsplicht ten aanzien van zaken die vanuit de positie van vrijwilliger bekend zijn geworden.
- neemt bij vragen, opmerkingen of problemen met betrekking tot het vrijwilligerswerk contact op met de Projectleider Instelling of UVV.

Deze afspraken staan ook vermeld in de Vrijwilligersovereenkomst UVV (Bijlage 2).



## Organogram Unie Van Vrijwilligers Rotterdam



(\*1) Deze functies worden uitgevoerd door vrijwilligers

## **Vrijwilligersovereenkomst UVV**

De vrijwilliger:

Naam: .....

Adres: .....

Postcode/woonplaats: .....

en

Unie Van Vrijwilligers Rotterdam (UVV)

Vertegenwoordigd door: .....

verklaren een vrijwilligersovereenkomst aan te gaan, waarbij het volgende is overeengekomen:

### **1. UVV biedt de vrijwilliger:**

- Kennismaking
- Divers aanbod vrijwilligersfuncties
- Begeleiding
- Workshops
- Waardering
- Digitale nieuwsbrief
- Reiskostenvergoeding (Bijlage 3)
- Ongevallen- en aansprakelijkheidsverzekering (Bijlage 4)

### **2. De vrijwilliger gaat akkoord met de volgende afspraken:**

- De vrijwilliger zal met behulp van UVV een Verklaring Omtrent het Gedrag (VOG) aanvragen. Voor vrijwilligers van UVV is deze VOG kosteloos. Zodra de VOG bij UVV binnen is, kan de vrijwilliger worden ingezet voor vrijwilligerswerk.
- De vrijwilliger meldt wijzigingen in adres, telefoonnummer of mailadres aan UVV.
- De vrijwilliger meldt zich in geval van afwezigheid of vakantie zo spoedig mogelijk af bij de Projectleider Instelling of UVV.
- De vrijwilliger houdt zich aan de overeengekomen afspraken en taken en doet geen medische of financiële taken.
- De vrijwilliger aanvaardt geen geschenk, gift, erfenis of legaat tijdens het vrijwilligerswerk.
- De vrijwilliger leent geen geld aan of van anderen tijdens het vrijwilligerswerk.
- De vrijwilliger gaat respectvol om met anderen; grensoverschrijdend gedrag en seksuele intimidatie worden bij UVV niet geaccepteerd.
- De vrijwilliger houdt zich aan de veiligheidsnormen op de locatie van het vrijwilligerswerk.

- De vrijwilliger houdt zich aan de geheimhoudingsplicht ten aanzien van zaken die vanuit de positie van vrijwilliger bekend zijn geworden.
- De vrijwilliger neemt bij vragen, opmerkingen of problemen met betrekking tot het vrijwilligerswerk contact op met de Projectleider Instelling of UVV.
- De vrijwilliger houdt zich aan het Vrijwilligersbeleid UVV (zie [www.uvvrotterdam.nl](http://www.uvvrotterdam.nl) bij 'Over UVV').
- Om een vrijwilliger te matchen aan een vrijwilligersfunctie en te begeleiden tijdens het vrijwilligerswerk, houdt UVV persoonsgegevens bij. Het gaat hierbij om naam, adres, telefoonnummer, e-mailadres, geslacht, geboortedatum, eventueel de gezondheidssituatie en beperkingen als deze van invloed zijn op de match en overige persoonsgegevens die vrijwilligers zelf verstrekken. De vrijwilliger geeft UVV hiervoor toestemming. Het privacybeleid van UVV staat op [www.uvvrotterdam.nl](http://www.uvvrotterdam.nl) bij 'Over UVV'.

### **3. Aard van de Vrijwilligersovereenkomst UVV**

- Het vrijwilligerswerk is onbetaald; vrijwilligers ontvangen geen vrijwilligersvergoeding.
- De relatie tussen de vrijwilliger en UVV is geen arbeidsverhouding in de zin van het Buitengewoon Besluit Arbeidsverhoudingen. Er is geen sprake van een arbeidsovereenkomst in de zin van het Burgerlijk Wetboek.

### **4. Duur en einde van de Vrijwilligersovereenkomst UVV**

- De Vrijwilligersovereenkomst UVV is voor onbepaalde tijd aangegaan.
- Zowel de vrijwilliger als UVV kunnen de Vrijwilligersovereenkomst UVV met een opzegtermijn van bij voorkeur minimaal vier weken beëindigen. Als de vrijwilliger niet aan deze termijn kan voldoen, dan dienen de werkzaamheden zorgvuldig overgedragen en afgerond te worden.

De Vrijwilligersovereenkomst UVV is in tweevoud opgemaakt en ondertekend. De vrijwilliger heeft een exemplaar van deze overeenkomst ontvangen.

Rotterdam, d.d. ....

.....  
(Handtekening vrijwilliger)

.....  
(Handtekening medewerker UVV)

### Reiskostenvergoeding UVV

Vrijwilligers kunnen de gemaakte reiskosten voor hun vrijwilligerswerk indienen bij UVV. Het gaat hierbij om de reiskosten van het huisadres van de vrijwilliger naar het adres van het vrijwilligerswerk en retour, met een maximum van € 3 per enkele reis.

Vrijwilligers die gratis reizen (zoals studenten en mensen die AOW ontvangen) kunnen geen gebruik maken van deze reiskostenvergoeding.

De vergoeding voor reiskosten is:

- Bij gebruik van auto: € 0,19 per kilometer
- Bij gebruik van openbaar vervoer: ov-chiptarief

Voor het indienen van reiskosten logt de vrijwilliger met zijn mailadres en wachtwoord in op [www.uvvrotterdam.nl](http://www.uvvrotterdam.nl). Bij de eerste keer inloggen dient eerst een wachtwoord aangemaakt te worden door te klikken op 'registreer je hier'.

Reiskosten zijn tot maximaal 90 dagen terug te declareren. Alle declaraties die tot en met de 5<sup>e</sup> van iedere maand zijn ingediend, worden na controle doorgaans op de 10<sup>e</sup> van iedere maand door UVV overgemaakt.

UVV vergoedt geen verdere kosten van vrijwilligers. Voor de kosten van eventuele activiteiten die Vrijwilligers Huisbezoek en hulpvragers samen ondernemen, is de hulpvrager verantwoordelijk. Het gaat hierbij om kosten zoals consumpties, parkeerkosten, reiskosten en toegangsbewijzen.

### **Ongevallen- en aansprakelijkheidsverzekering UVV**

Bij ongevallen en aansprakelijkheid tijdens het vrijwilligerswerk kunnen vrijwilligers van UVV aanspraak maken op de vrijwilligersverzekering, in het geval dat er geen aanspraak gemaakt kan worden op de eigen verzekering.

#### **1. Ongevallenverzekering**

De ongevallenverzekering geldt voor alle vrijwilligers die een vrijwilligersovereenkomst UVV hebben getekend. De verzekering is van toepassing als de vrijwilliger een ongeval overkomt tijdens het reizen van en naar de locatie van het vrijwilligerswerk of tijdens het verblijf op de locatie van het vrijwilligerswerk.

De volgende bedragen worden maximaal uitgekeerd:

- € 5.000 bij overlijden
- € 20.000 bij blijvende invaliditeit
- € 500 geneeskundige kosten, alsmede € 500 voor materiële schade als gevolg van een ongeval waarbij medische behandeling noodzakelijk was, met uitzondering van schade aan motorvoertuigen en geld

Voor vrijwilligers jonger dan 17 jaar en ouder dan 75 jaar gelden bij deze verzekering gehalveerde bedragen.

Om een beroep te kunnen doen op deze verzekering dient de vrijwilliger in geval van schade of ongeval UVV direct te informeren en aan te tonen dat de schade niet door de eigen verzekering wordt gedekt.

#### **2. Aansprakelijkheidsverzekering**

De aansprakelijkheidsverzekering geldt voor alle vrijwilligers die een vrijwilligersovereenkomst UVV hebben getekend. De verzekering is ter dekking van schade aan derden die is toegebracht door de vrijwilliger (met uitsluiting van schade veroorzaakt met of door een motorvoertuig).

De volgende bedragen worden maximaal uitgekeerd:

- € 500.000 per gebeurtenis voor schade aan personen en/of goederen
- € 50.000 per gebeurtenis voor vermogensschade

Om een beroep te kunnen doen op deze verzekering dient de vrijwilliger in geval van schade of ongeval UVV direct te informeren en aan te tonen dat de schade niet door de eigen verzekering wordt gedekt.

### Klachtenregeling UVV

#### Artikel 1 Definities

In de Klachtenregeling UVV wordt het volgende verstaan onder:

- UVV: Unie Van Vrijwilligers Rotterdam
- Klacht: een schriftelijke uiting van ongenoegen over de wijze waarop de beklagde partij heeft gehandeld
- Klager: de persoon die een klacht indient over de beklagde
- Beklaagde: de persoon tegen wie de klacht zich richt; medewerker UVV, vrijwilliger UVV, hulpvrager UVV, medewerker, bewoner of bezoeker van de instelling met wie UVV een samenwerkingsovereenkomst heeft
- Klachtbehandelaar: de directeur UVV. Indien de klacht betrekking heeft op de directeur, dan is de voorzitter van het bestuur UVV de klachtbehandelaar

#### Artikel 2 Doel van de Klachtenregeling UVV

Het doel van de Klachtenregeling UVV is het op autonome en zorgvuldige wijze behandelen van klachten.

#### Artikel 3 Indienen van een klacht

3.1 De klager dient de klacht per mail in bij UVV ter attentie van de klachtbehandelaar. De klager doet in ieder geval melding van:

- Naam, adres en telefoonnummer van de klager
- Naam van de beklagde
- Omschrijving van de klacht

3.2 UVV bevestigt de ontvangst van de klacht binnen een week per mail aan de klager.

3.3 De klachtbehandelaar kan beoordelen dat een klacht niet in behandeling wordt genomen als de klacht:

- Nog niet eerder is besproken met UVV
- Niet besproken mag worden met de beklagde of als de klachtbehandelaar geen informatie mag inwinnen bij derden
- Het algemene beleid of een beleidsbeslissing van UVV betreft
- Eerder behandeld is volgens de Klachtenregeling UVV
- Betrekking heeft op een handeling die langer dan een jaar voor indiening van de klacht heeft plaatsgevonden
- Geheel of gedeeltelijk op bevel van de officier van justitie aan een opsporingsonderzoek of vervolging is onderworpen
- Aan het oordeel van een rechterlijke instantie onderworpen is geweest

3.4 Indien de klachtbehandelaar beoordeelt dat de klacht niet in behandeling wordt genomen, dan wordt het toegelichte besluit door UVV aan de klager gemaïld.

- 3.5 Indien de klacht wordt behandeld, dan wordt een kopie van de klacht door UVV aan de beklagde gemaïld.
- 3.6 De kosten van de klachtbehandeling zijn voor rekening van UVV. De kosten die de klager of beklagde zelf maakt, zijn voor eigen rekening.

#### **Artikel 4 Bijstand**

De klager, beklagde en klachtbehandelaar kunnen zich laten bijstaan of vertegenwoordigen door een zelfgekozen persoon.

#### **Artikel 5 Behandeling van de klacht**

De klachtbehandelaar voert gesprekken met de klager en de beklagde. Deze gesprekken kunnen met de partijen afzonderlijk of gezamenlijk zijn. Als de klager of de beklagde niet gehoord kan of wil worden, dan gaat de klachtbehandelaar uit van de beschikbare informatie.

#### **Artikel 6 Informatie inwinnen**

- 6.1 De klachtbehandelaar kan ter beoordeling van de klacht nadere informatie inwinnen bij derden.
- 6.2 Indien de informatieverstrekker geheimhouding wenst over zijn of haar identiteit, dan wordt hier door de klachtbehandelaar gehoor aan gegeven.

#### **Artikel 7 Afhandelen van de klacht**

- 7.1 De klachtbehandelaar handelt de klacht zo spoedig mogelijk en uiterlijk binnen drie maanden na ontvangst van de klacht af.
- 7.2 De behandeling van de klacht wordt door de klachtbehandelaar afgesloten met een afsluitingsbrief die aan de klager en beklagde wordt gemaïld.

#### **Artikel 8 Bezwaar aantekenen**

- 8.1 Indien de klacht voor de klager of de beklagde onbevredigend is afgehandeld, dan kan binnen twee maanden nadat de afsluitingsbrief is gemaïld, bezwaar worden aangetekend bij het bestuur UVV. Het indienen van het bezwaar dient aan de eisen te voldoen zoals geformuleerd in artikel 3.1 en voorzien van een omschrijving van de grond(en) voor het bezwaar.
- 8.2 Het bestuur behandelt het bezwaar overeenkomstig artikel 3 t/m 7 van de Klachtenregeling UVV.
- 8.3 De uitspraak van het bestuur UVV is bindend.



## **Artikel 9   Geheimhouding**

De klager, beklagde en derden bij wie informatie is ingewonnen hebben een geheimhoudingsplicht ten aanzien van de klachtbehandeling en alle inhoudelijke informatie gerelateerd aan de klacht.

## **Artikel 10 Slotbepaling**

De klachtbehandelaar beslist in gevallen waarin de Klachtenregeling UVV niet voorziet.