



Huishoudelijk Reglement, 11 september 2026

Inleiding:

Naar aanleiding van de wijziging van de statuten (september 2026) dient het Huishoudelijk Reglement aangepast te worden.

In de statuten worden de officiële juridische basisregels beschreven en wijziging van de statuten moet altijd via de notaris.

In het Huishoudelijk Reglement kunnen de leden extra eisen, bepalingen of afspraken over de organisatie van de Vereniging Ouders Overleden Kind opnemen aanvullend op de statuten. Deze extra afspraken worden vastgesteld door de ALV en zijn bindend voor alle leden, vrijwilligers en voor het bestuur.

Artikel 1 Algemene Bepalingen

Dit reglement is een aanvulling op de statuten van de vereniging. In geval van tegenstrijdigheid prevaleren de statuten.

Dit reglement is vastgesteld door de Algemene Ledenvergadering en kan alleen worden gewijzigd door een besluit van die vergadering.

In dit reglement staan de belangrijkste afspraken over de organisatie van Vereniging Ouders Overleden Kind. De werkwijze van samenwerking binnen de organisatie en de werkwijze van de verschillende activiteiten staan beschreven in het Handboek voor Vrijwilligers van OOK. Alle leden, vrijwilligers en het bestuur zijn verplicht om zich te houden aan de afspraken in het Huishoudelijk reglement.

Artikel 2 Doelstellingen van OOK

2.1. De vereniging heeft als doel:

- a. Het bieden van ondersteuning aan ouders die een kind hebben verloren, in alle fasen van hun (gecompliceerd) rouwproces, op alle aspecten van hun sociale en maatschappelijke leven en op de levensfase waarin zij zich bevinden. De ondersteuning door lotgenoten is gericht op het bieden van herkenning, troost en perspectief en op het levenslang leren dragen van het verlies.
- b. Het bieden van ondersteuning aan broers en zussen die een broer of zus hebben verloren;
- c. Het genereren van publiciteit en het verzorgen van voorlichting om rouw bespreekbaar te maken;
- d. Het verrichten van al wat hiermee verband houdt of daartoe bevorderlijk kan zijn.

2.2. De vereniging tracht dit doel onder meer te bereiken door:

- a. Het organiseren van individuele ondersteuning en groepsgesprekken voor lotgenoten;
- b. Het organiseren van ontmoetingen voor lotgenoten, zowel op regionaal als op landelijk niveau;
- c. Het publiceren van verhalen van en voor lotgenoten, onder meer via de website, nieuwsbrief, sociale media en het (digitale) verenigingsblad;
- d. In de ondersteuning van lotgenoten, thema's van activiteiten en verhalen worden maatschappelijke, sociale thema's en levensfase thema's besproken. Bijvoorbeeld thema's als werk, vriendschappen, omgaan met familie en opnieuw kinderen krijgen.
- e. Het geven van bekendheid aan de activiteiten van de vereniging, onder meer door middel van de nieuwsbrief;
- f. Publiciteit generen bij alle vormen van media; relevante maatschappelijke organisaties gericht op het bespreekbaar maken van alles aspecten bij rouwen om je overleden kind.
- g. Het geven van voorlichting over alle aspecten van verlies en rouw om een kind, broer of zus aan maatschappelijke organisaties, werkgevers en zorgorganisaties, om dit onderwerp bespreekbaar te maken in de samenleving. Hierdoor worden ouders ondersteund bij hun maatschappelijk- en sociaal functioneren.
- h. al hetgeen met het voorgaande verband houdt of daartoe bevorderlijk kan zijn.

Artikel 3 Lidmaatschap van OOK

3.1. Lid van de vereniging kunnen zijn:

- a. ouders van een overleden kind, waarbij onder ouders wordt verstaan: personen die een kind hebben verloren, ongeacht de oorzaak van overlijden of de leeftijd van het kind ten tijde van het overlijden. Hieronder worden eveneens begrepen kinderen die vóór de geboorte zijn overleden. Tot ouders worden mede gerekend pleegouders, adoptiefouders en personen die feitelijk de zorg voor en opvoeding van het overleden kind op zich hadden genomen. Het lidmaatschap betreft alle leden van 1 huishouden op het woonadres.
- b. broers en zussen ouder dan achttien jaar van een overleden broer of en zus.
- c. Grootouders van het overleden kind

3.2. Aanmelding Lid

Lotgenoten worden lid van de vereniging OOK door het inzenden van het formulier op de website. Het bestuur heeft voor het proces van lidmaatschap en voor het sturen van een welkomstpakket een administratief bureau ingehuurd. Zij beheren het digitale ledenadministratiesysteem (Exact en Mailchimp) en verwerken alle gegevens. Bij het aanmelden gaan leden akkoord met het gebruik van het door hun opgegeven mailadres voor mededelingen van activiteiten van OOK. Hierbij hanteren wij het privacyreglement van OOK.

3.3. Bijdrage lidmaatschap

Bij de aanmelding gaat het lid akkoord met de contributie van OOK die jaarlijks wordt vastgesteld in de ALV. Via het formulier wordt ook toestemming gegeven aan de vereniging Ouders Overleden Kind om doorlopende incasso-opdrachten te sturen naar de bank van het lid om het lidmaatschap af te schrijven. Wordt iemand lid tussen 1 juli en 31 oktober dan betaalt deze persoon de helft van de contributie. November en december worden niet berekend. Als iemand zich dan opgeeft als lid betaalt hij contributie voor het volgende jaar.

Lotgenoten die financieel onvermogen zijn, kunnen in aanmerking komen voor vrijstelling van lidmaatschap verplichting (voor aanvraag kan men een mail sturen naar: penningmeester@oudersoverledenkind.nl).

Met het lidmaatschap kan men deelnemen aan alle activiteiten van OOK (gratis of soms met een kleine eigen bijdrage), ontvangen zij (indien aangemeld) de maandelijkse nieuwsbrief en ontvangen zij de Nabij via de post of kunnen zij deze digitaal ontvangen.

3.4. Opzeggen of wijzigen lidmaatschap:

a. Door het lid: Het opzeggen van het lidmaatschap kan alleen via het formulier dat geplaatst is op de website, kopje contact. Het verwerken van opzeggingen vindt plaats door het administratief bureau. Een lidmaatschap loopt tot eind van het jaar en de contributie van dat jaar moet nog betaald worden. Wijzigingen in adres, mailadres of rekeningnummer dienen doorgegeven te worden via een formulier dat is geplaatst op de website, pagina contact. Het verwerken van deze wijzigingen wordt door het administratieve bureau uitgevoerd.

b. Door de vereniging: Opzegging van het lidmaatschap door de vereniging vindt plaats door het bestuur, door middel van een schriftelijk bericht aan het lid, met vermelding van de reden(en) van opzegging. Opzegging is mogelijk:

- als een lid niet meer voldoet aan de statutaire vereisten voor het lidmaatschap;
- als een lid - ondanks schriftelijke aanmaning - zijn verplichtingen ten opzichte van de vereniging niet nakomt;
- wanneer redelijkerwijs van de vereniging niet gevergd kan worden het lidmaatschap te laten voortduren. Bij het opzeggingsbesluit wordt ook de datum van beëindiging van het lidmaatschap vastgesteld. De contributie voor het lopende jaar blijft verschuldigd.

3.5. Welkom nieuwe leden:

Nieuwe leden ontvangen een welkomstpakket, waarin o.a. een welkomstbrief, de algemene folder, een notitieblok, pen en clip zit. Nieuwe leden worden zo mogelijk benaderd door de regiocoördinator of iemand vanuit de regio om ze wegwijs te maken binnen de vereniging.

Artikel 4 Het Bestuur

4.1. Samenstelling van het bestuur:

Het bestuur van de vereniging wordt door de Algemene Ledenvergadering benoemd.

In de statuten staat beschreven dat het bestuur uit een oneven aantal en tenminste uit drie leden (voorzitter, secretaris en penningmeester) bestaat.

De leden van OOK hebben in de ALV aanvullend bepaald dat het bestuur in principe uit vijf leden moet bestaan en dat dit aantal altijd het streven moet zijn.

Het bestuur kiest zelf uit hun midden een voorzitter, een secretaris en een penningmeester.

De taken worden onderling verdeeld op basis van interesse en kwaliteit. Bestuursleden zijn ingeschreven in de Kamer van Koophandel en zijn verantwoordelijk voor de financiële situatie en voor de organisatie van OOK. Aangezien bestuursleden aansprakelijk gesteld kunnen worden is hiervoor ook een verzekering afgesloten. Verder zijn zij gezamenlijk bevoegd voor de bankrekeningen van OOK en het ondertekenen van contracten van het Financieel administratiebureau en van (ingehuurde) communicatieadviseur volgens de bepaling van de statuten.

Bestuursleden worden gekozen voor een periode van 3 jaar, deze kan worden verlengd naar een volgende zittingsperiode van 3 jaar, met goedkeuring van de ALV. Er is een aftreedrooster voor bestuursleden.

4.2. Taken van het bestuur:

- Bij voortduring zorgdragen voor een goede interne communicatie.
- Werving en ondersteuning van de vrijwilligers met als doel voldoende tevreden vrijwilligers om alle landelijke en regionale activiteiten te organiseren. Hiervoor onderhoudt het bestuur contact met landelijke werkgroepen, de regiocoördinatoren, vrijwilligerscoördinator en met de regionale vrijwilligers. Zij organiseren ook bijeenkomsten voor vrijwilligers om te leren van elkaar en ervaringen uit te wisselen.
- Beheer van de financiën: aanvragen en verantwoording van de jaarlijkse subsidie, controle op de begrotingen en het budget. Opstellen en verspreiden van de financiële jaarverslagen.
- Inspraak van de leden organiseren door een jaarlijkse ALV, waarbij bestuur goedkeuring van leden moet krijgen voor het financiële jaarverslag, het inhoudelijke jaarverslag en het financieel en inhoudelijk beleid.
- Organisatie op orde houden en hierover transparant zijn: beschrijving van interne organisatie: taken en verantwoordelijkheden, afspraken & procedures en hierover communiceren met vrijwilligers.

Naast de reguliere taken van de bestuursleden hebben zij elk extra taken die per bestuurslid zijn uitgewerkt.

4.3. Vergaderingen van bestuur en besluitvorming:

Het bestuur vergadert met een vastgestelde frequentie en besluitvorming en vastlegging hiervan vindt plaats conform de statuten. Mocht het bestuur (tijdelijk) niet uit een oneven aantal bestaan dan worden besluiten alleen genomen met een meerderheid van stemmen.

4.4. Algemene ledenvergadering:

Het bestuur organiseert minimaal jaarlijks, uiterlijk zes maanden na afloop van het boekjaar, een Algemene ledenvergadering, waarin aan de orde komen:

- a. het verslag van het bestuur over het afgelopen boekjaar;
- b. het voorstel tot het al of niet goedkeuren van de jaarstukken over het afgelopen boekjaar;
- c. het voorstel tot verlenen van decharge aan het bestuur;
- d. de benoeming van de leden van de controlecommissie voor het nieuwe boekjaar;
- e. de benoeming van bestuursleden als er in het bestuur vacatures bestaan;
- f. voorstellen van het bestuur of de leden, zoals aangekondigd bij de oproeping voor de vergadering.

Oproeping voor de ALV wordt minimaal 14 dagen van tevoren gestuurd naar alle leden.

Besluitvorming tijdens de ALV en vastlegging van besluiten vindt plaats conform de statuten.

Artikel 5 Financieel Beheer

Inkomsten van OOK zijn de contributies, de subsidie van het ministerie van VWS (patiëntenorganisaties) donateurs en schenkingen en giften.

5.1. Het bestuur is verantwoordelijk voor een zorgvuldig en transparant financieel beleid.

5.2. Het bestuur heeft voor het beheer van de financiële administratie (inclusief declaraties) is een Bureau voor Media- en Backoffice ondersteuning ingehuurd.

5.3. Het bestuur is conform de statuten gezamenlijk bevoegd (twee handtekeningen nodig) om jaarlijks contracten af te sluiten met het administratiebureau, met de webbeheerder en met de ingehuurde communicatieadviseur. Het Administratiebureau is ingehuurd voor de ledenadministratie, de financiële administratie en voor het uitbrengen en verzenden van het ledenblad de "Nabij"

5.4. Het bestuur is gezamenlijk bevoegd om subsidie aan te vragen en verantwoordelijk voor een gedegen verantwoording hiervan.

5.5. Het bestuur legt jaarlijks verantwoording af aan de ALV door vaststellen van het financieel jaarverslag.

5.6. Het bestuur stelt aan het einde van het jaar de begroting op voor het komende jaar en maakt deze openbaar aan leden en specifiek aan de vrijwilligers. Zij bepalen het budget van de werkgroepen en van de regio's en stelt men hiervan op de hoogte. Ook krijgen regio's en werkgroepen inzicht in hun uitgaven minimaal elk half jaar.

5.7. Het bestuur moet elke uitgave boven de 500,- euro van een regio of werkgroep goedkeuren.

5.8: Schenkingen en giften: De vereniging OOK is door de belastingdienst aangewezen als ANBI (Algemeen Nut Beogende Instelling). Dat betekent dat giften en donaties aan OOK in veel gevallen aftrekbaar zijn van de inkomstenbelasting. In het kader van de aanwijzing als ANBI is de vereniging OOK verplicht om bepaalde gegevens te publiceren op de website. Meer informatie is te vinden op de website van de Belastingdienst. Via de website worden potentiële donateurs uitgenodigd om een gift of schenking te doen aan de vereniging. Lotgenoten die zich inschrijven als lid worden uitgenodigd om een bedrag boven de minimale lidmaatschapsbijdrage te doen.

Artikel 6 Organisatie van Vereniging

Op landelijk niveau zijn het bestuur en een aantal werkgroepen actief. Daarnaast zijn er per regio vrijwilligers actief. Ook zijn er nog een aantal vrijwilligers met specifieke taken.

6.1. Landelijke werkgroepen

Het bestuur stelt de werkgroepen in en ondersteunt hen in taken.

Er zijn de volgende landelijke werkgroepen:

Werkgroep Lotgenotencontactlijn: Op verzoek van een lotgenoot nemen de werkgroep leden contact op. Zij luisteren en bespreken welke behoefte de lotgenoot heeft. Zij kunnen door verwijzen naar contactouders in de regio: directcontactlijn@oudersoverledenkind.nl

Werkgroep Landelijke Dag: organiseren de jaarlijkse landelijke dag: landelijkedag@oudersoverledenkind.nl

Werkgroep Voorlichting: organiseren de voorlichtingsactiviteiten en de trainingen hiervoor: voorlichting@oudersoverledenkind.nl

Werkgroep Ouderweekend: organiseren het jaarlijkse ouderweekend: ouderweekend@oudersoverledenkind.nl

Verbonden Broers en Zussen: organiseren activiteiten voor broers en zussen die hun broer of zus verloren zijn: verbondenbroersenzussen@oudersoverledenkind.nl

Redactie Nabij: is verantwoordelijk voor het samenstellen van het verenigingsblad de Nabij: redactie@oudersoverledenkind.nl

Werkgroep Communicatietrainingen: organiseert de communicatietrainingen voor nieuwe contactouders en gespreksgroep leiders en leerbijeenkomsten voor alle vrijwilligers: trainingen@oudersoverledenkind.nl

Werkgroep Voor Elkaar: organiseert landelijke activiteiten zoals: lezingen en workshops op verschillende locaties in het land. Zij helpen de regiocoördinatoren met ideeën voor activiteiten in de regio: voorelkaar@oudersoverledenkind.nl

Werkgroep babyverlies: Lotgenotencontact voor ouders die hun kind vlak voor of vlak na geboorte hebben verloren

De werkwijze en taken van de werkgroepen staan beschreven in het Handboek Vrijwilligers van OOK.

6.2. Regionale organisatie:

Er zijn 12 regio's/ provincies waarin OOK activiteiten wil organiseren. In de regio's worden verschillende activiteiten georganiseerd door de vrijwilligers in die regio. Het aantal leden in een regio verschilt en daarmee ook het aantal actieve vrijwilligers. Het streven is dat in elke regio activiteiten worden georganiseerd, maar dit is afhankelijk van het aantal vrijwilligers in die regio. Naast activiteiten als wandelingen en workshops worden ook, indien mogelijk, individueel lotgenotencontact (door contactouders) en gespreksgroepen in elke regio georganiseerd.

De bedoeling is dat elke regio een regiocoördinator of een regionaal kernteam heeft die samen met elkaar activiteiten voor lotgenoten organiseert. In sommige regio's worden de taken van de regiocoördinator verdeeld over een groep vrijwilligers. Zij vormen dan met elkaar het regionale kernteam. Belangrijk is dat per regio 1 persoon aanspreekpersoon is binnen OOK over het budget en overzicht heeft over alle activiteiten in de regio. In elke regio kiezen de vrijwilligers met elkaar welke activiteiten zij willen en kunnen organiseren. Vrijwilligers of leden kunnen een activiteit organiseren, maar overleggen hierover altijd met de regiocoördinator/ kernteam. De regiocoördinator/kernteam kijkt of deze activiteit past binnen het regiobudget en behoudt het overzicht van alle activiteiten in de regio. Regionale activiteiten zijn in principe alleen voor leden, behalve de wandelingen. Na een paar keer deelname aan een wandeling wordt het gesprek aangegaan met de nieuwe deelnemer of hij/zij lid wil worden van OOK.

De werkwijze van de vrijwilligers voor het organiseren van activiteiten staat beschreven in het Handboek Vrijwilligers van OOK.

6.3. Vrijwilligers met specifieke taken:

Naast de vrijwilligers in bestuur en werkgroepen zijn er vrijwilligers actief op verschillende gebieden en functies:

- Vrijwilligerscoördinator: zie Hoofdstuk Vrijwilligers 4.3.1. in Handboek
- Beheerder SharePoint/ Office 365: Verantwoordelijk voor beheer van SharePoint en van Office365. Inclusief aanmaken nieuwe mailadressen voor vrijwilligers.

6.4. Verbonden broers en zussen (VBZ)

Ouders die rouwen voelen zich vaak machteloos tegenover het verdriet van hun andere kind(eren). Daarom is er een Werkgroep Broers en Zussen, waarin zij praten over hun eigen verdriet.

OOK biedt deze werkgroep ondersteuning via een budget en gebruik van agenda op de website. Meer informatie over deze werkgroep is te vinden op de website. Zij hebben hun eigen activiteiten en sociale mediakanalen. Op de landelijke dag organiseren zij een eigen programma. In de onderstaande beschrijvingen is deze werkgroep verder niet meegenomen.

Vanuit het bestuur is er 1 contactpersoon aangewezen voor deze werkgroep. Verder krijgen zij een budget toegewezen en kunnen zij hun (on)kosten declareren volgens de declaratieregeling.

Artikel 7 Vrijwilligers

De vereniging is door en voor vrijwilligers en heeft geen bestaansrecht zonder lotgenoten die hun ervaring willen inzetten om voor andere lotgenoten iets te betekenen.

7.1. Vrijwilligers kunnen zich aanmelden bij de vrijwilligerscoördinator en samen bespreken waar en hoe zij zich willen inzetten. Vrijwilliger zijn is niet vrijblijvend en zij dienen zich te houden aan de afspraken zoals beschreven in het Huishoudelijk Reglement en in het Handboek voor Vrijwilligers.

7.2. Ondersteuning en training van vrijwilligers:

Vrijwilligers worden ondersteund door het bestuur en de vrijwilligerscoördinator. Zij krijgen ook trainingen aangeboden, zoals communicatietraining, training in voorlichting geven en leerbijeenkomsten (digitaal en op locatie).

7.3. Vergoedingen en declaraties:

Vrijwilligers kunnen reiskosten en gemaakte (on)kosten bij een activiteit declareren.

We werken via het systeem Basecone, waarbij elke ingediende declaratie geautoriseerd moet worden door hiervoor aangewezen personen (veelal de regiocoördinator)

7.4. Verzekeringen:

OOK heeft geen verzekering afgesloten voor de vrijwilligers. Vrijwilligers die schade hebben geleden tijdens het vrijwilligerswerk doen allereerst een beroep op de eigen aansprakelijkheidsverzekering. Als die verzekering de kosten niet vergoedt, dan kan een beroep gedaan worden op de vrijwilligersverzekering van de gemeente waarin de vrijwilliger woont. De collectieve verzekering van de Vereniging Nederlandse Gemeenten (VNG) is voor vrijwilligers, die in georganiseerd verband vrijwilligerswerk doen. Dit werk is niet verplicht en onbetaald.

OOK heeft voor de bestuursleden een verzekering afgesloten, aangezien zij financieel aansprakelijk zijn voor de financiën.

Artikel 8: Externe samenwerking

De vereniging OOK heeft met een aantal bedrijven en personen jaar overeenkomsten afgesloten.

8.1 Communicatieadviseur:

Met de communicatieadviseur is een overeenkomst afgesloten voor de volgende diensten:

- Plaatsen van content op de website;
- Plaatsen van berichten op sociale mediakanalen

- Ondersteuning bij het maken van de nieuwsbrief Erbij en berichten voor de media
- Facturatie vindt plaats op basis van nacalculatie.

8.2. Backoffice

Met een Bureau voor Media- en Backoffice Ondersteuning is een overeenkomst afgesloten voor de volgende diensten:

Ledenadministratie:

- Verwerken en registreren inkomende ledenadministratie inbox;
- Verwerken en registreren inkomende ledenadministratie telefonisch;
- Aanmelden nieuwe leden en ondersteuning bij aanmelding;
- Verwerken andere mutaties in ledenadministratie;
- Digitale facturatie en debiteurenbeheer;
- In te lezen bestand voor de financiële administratie van donaties en ledenbijdragen;
- Verzenden welkomspakketten nieuwe leden.

Financiële administratie:

- Verzorgen boekhouding;
- Betalingen in batchvorm aanbieden;
- Opstellen financiële rapportages op kwartaalbasis;
- Financiële analyse van kwartaalrapportages en jaarrekening;
- Ondersteuning bij subsidieaanvraag.

Uitgave Kwartaalblad Nabij en nieuwsbrief Erbij:

- Vormgeven, drukken, sealen en verzenden van de Nabij;
- Redactieondersteuning Nabij;
- Vormgeven en verzenden van de digitale nieuwsbrief Erbij.

Deze overeenkomst is per jaar opzegbaar, waarbij een opzegtermijn van drie maanden wordt gehanteerd. Voor de ledenadministratie wordt het systeem Mailchimp gebruikt.

8.3 Website en webbeheerder

Een marketingbureau heeft de huidige website van de vereniging ontwikkeld en draagt zorg voor het onderhoud van de site. In dat kader is een overeenkomst afgesloten met dit bureau.

Artikel 9: Overig uitvoeringsbeleid

9.1 Meewerken aan onderzoeken

Vragen over medewerking aan onderzoeken worden beoordeeld door het bestuur. In principe plaatsen we deze vraag op de sociale media, met de mededeling dat dit niet vanuit OOK gaat. Dus het is ieders eigen keuze of hij/zij zich voor dit onderzoek wil aanmelden.

9.2 Bescherming van persoonsgegevens en van vertrouwelijke informatie.

OOK heeft een Privacyreglement vastgesteld hoe het bestuur en alle vrijwilligers om dienen te gaan met de gegevens van leden. Dit privacyreglement staat op de website.

Daarbij zijn er verwerkersovereenkomsten afgesloten met twee verwerkers van persoonsgegevens, namelijk met het Bureau voor Media- en Backoffice Ondersteuning en de met de communicatieadviseur. Persoonlijke verhalen in het verenigingsblad “Nabij” of op de website worden alleen gepubliceerd met toestemming van de ouders. Bij activiteiten van OOK wordt altijd met elkaar afgesproken dat vertrouwelijke informatie van de deelnemende lotgenoten niet gedeeld wordt met andere lotgenoten of met externe personen.

9.3. Actief benaderen (Individuele) ouders

Het is niet de bedoeling dat onbekende ouders n.a.v. een rouwadvertentie in kranten of andere media actief benaderd worden. Wel kan men bij een overlijden van een kind in de nabije vrienden- of familiekring contact zoeken, primair als lotgenoot. Pas in tweede instantie kan men (voorzichtig) wijzen op het bestaan van OOK.

9.4 Klachtenprocedure

In de klachtenprocedure is vastgelegd hoe een lid dan wel betrokkene of derde een klacht kan indienen bij bestuur van OOK en hoe deze klacht wordt afgehandeld.

De procedure:

Een klacht kan schriftelijk worden ingediend bij het bestuur van de vereniging.

E-mailadres: bestuur@oudersoverledenkind.nl

Klachten die anoniem worden ingediend worden uitgesloten van behandeling.

Elke klacht wordt geregistreerd. Een klacht wordt zo snel mogelijk en uiterlijk binnen zes weken beantwoord. Het bestuur van zal in eerste instantie proberen de klacht samen met de klager en met degene tegen wie de klacht gericht is in overleg op te lossen:

- a. Binnen het bestuur van OOK wordt een klachtenfunctionaris vastgesteld.
- b. De klachtenfunctionaris neemt naar aanleiding van de binnengekomen klacht contact op met de klager.
- c. De klachtenfunctionaris organiseert een gesprek met klager en de betrokkene waarin getracht wordt tot een oplossing te komen.

Mocht de hierboven beschreven regeling niet leiden tot de gewenste oplossing én de klager is lid van OOK dan wordt de klacht in overleg met de klager afgehandeld met behulp van de onafhankelijke klachtencommissie van INVOLV.

Voor niet leden – betrokkene of derde – volstaat de hierboven beschreven regeling. Naast het komen tot een oplossing voor de klager gebruikt OOK de binnengekomen klachten om de kwaliteit van haar dienstverlening te verbeteren.

9.5 Kopiëren en auteursrechten

De naam en het logo van OOK mag alleen gebruikt worden als de bekendheid van de vereniging op een positieve wijze wordt vergroot. Bedrijven of instellingen mogen alleen de naam van de vereniging gebruiken na schriftelijke toestemming van het bestuur.

Zonder toestemming mag er ook geen gebruik gemaakt worden van de overige communicatiemiddelen van OOK, zoals folders, het ledenblad Nabij & de digitale nieuwsbrieven Erbij, met uitzondering van het normale gebruik. OOK betaalt jaarlijks auteursrechten voor het gebruik van muziek voor podcast (Buma Stemra) en voor het gebruik van artikelen.