

## Verbeterregeling Buurtcoöperatie OHG

### Inleiding

Buurtcoöperatie OHG biedt een luisterend oor voor zorgen of ideeën, denkt mee en verbindt mensen aan elkaar. Dit doen we met voornamelijk actieve bewoners en een aantal medewerkers. Toch kan er een keer iets misgaan. We horen dan graag je klacht zodat wij ons handelen kunnen verbeteren. Daarom hebben wij deze verbeterregeling opgesteld.

### In deze verbeterregeling lees je

- wanneer je een klacht kunt indienen;
- waarover je een klacht kunt indienen;
- hoe je een klacht indient;
- hoe Buurtcoöperatie OHG jouw klacht behandelt; en
- wat de mogelijkheden zijn voor een externe behandeling van je klacht.

### Begripsomschrijvingen

**Organisatie:** Buurtcoöperatie OHG

**Algemeen coördinator:** operationeel verantwoordelijk

**Bestuur:** het orgaan van de vereniging Buurtcoöperatie OHG, de hoogste zeggenschap binnen de organisatie.

**Bewoner:** degene die woont binnen het Oostelijk Havengebied of elders in de buurt.

**Medewerker/actieve bewoner:** een persoon werkzaam in de organisatie, hetzij in dienst van, ingehuurd of op vrijwillige basis verbonden aan de organisatie.

**Docent:** een persoon die (betaald) les geeft binnen een activiteit van de organisatie.

**Indiener:** een persoon of een groep van personen, in relatie staand tot Buurtcoöperatie OHG en een klacht indient.

**Klacht:** een schriftelijke of mondelinge uiting van ongenoegen of ontevredenheid van een indiener. Een formele klacht meldt de indiener schriftelijk in op de hierna beschreven wijze.

### Meldingsprocedure

#### 1. Voortraject klacht

1.1. Wanneer een (actieve)bewoner/relatie/medewerker/docent ergens ontevreden over is, dan bespreekt degene, liefst mondeling, de klacht met de persoon die erbij

betrokken is of was. Komen partijen er samen niet uit of is er onvrede over de oplossing? Dan kan de klacht worden besproken met de algemeen coördinator.

- 1.2. Leidt dit ook niet tot een bevredigende oplossing? Dan kan deze persoon een formele klacht indienen. Een (actieve)bewoner/relatie/medewerker kan ook direct een formele klacht indienen, bijvoorbeeld omdat de persoon het belangrijk vindt dat de klacht schriftelijk is vastgelegd en zorgvuldig wordt.

## **2. Het indienen van een formele klacht**

- 2.1. De (actieve)bewoner/relatie/medewerker/docent kan een formele klacht indienen over:
  - a. een gedraging van de organisatie, een medewerker, actieve bewoner of docent.
  - b. een werkwijze of regel binnen de organisatie.
- 2.2. Een formele klacht dien je altijd schriftelijk in. Daarvoor mailt de indiener naar [verbetering@buurtcooperatieohg.nl](mailto:verbetering@buurtcooperatieohg.nl) met vermelding van naam, e-mailadres, telefoonnummer, de naam van de betrokken persoon/personen en een omschrijving van de klacht.
- 2.3. De klacht is binnen een redelijke termijn ingediend. De organisatie acht een termijn van twee maanden redelijk.
- 2.4. Vanaf het moment dat de klacht is ingediend, wordt de (actieve)bewoner/relatie/medewerker/docent gezien en benoemd als "indiener". De indiener kan de klacht desgewenst te allen tijde intrekken.

## **3. Behandeling van de klacht**

- 3.1. De algemeen coördinator behandelt de klacht en mailt de een bevestiging van ontvangst van de klacht, waarin de te verwachten behandeltermijn van de klacht is genoemd.

Afhankelijk van de aard van de klacht stelt de organisatie een onderzoek in. De indiener wordt op de hoogte gehouden van de voortgang van de behandeling van de klacht. Betreft het een klacht over de algemeen coördinator dan zal het bestuur de klacht in behandeling nemen.
- 3.2. De klacht wordt zo spoedig mogelijk behandeld en in de regel binnen 3 weken afgehandeld. Als het onderzoek voor de afhandeling meer tijd vraagt, wordt de indiener daarvan op de hoogte gebracht. De maximale behandeltermijn is 6 weken (tenzij sprake is van overmacht of een uitzonderingssituatie).
- 3.3. Als de klacht over een medewerker gaat, dan wordt de beklagde medewerker door de leidinggevende in de gelegenheid gesteld om mondeling en/of schriftelijk op de klacht te reageren en zijn/haar standpunt toe te lichten.
- 3.4. De klager ontvangt een schriftelijk en gemotiveerd oordeel over de klacht. In dit oordeel zijn in principe de volgende elementen beschreven:
  - of de klacht gegrond, ongegrond of deels gegrond is;

- de redenen waarom de algemeen coördinator of het bestuur tot dit oordeel is gekomen;
  - als de indiener en het oordeel daar aanleiding toe geven: welke maatregelen de organisatie neemt en binnen welke periode deze worden uitgevoerd.
- 3.5. Als de klacht over een medewerker gaat en de indiener kan zich niet vinden in het oordeel over de klacht, dan kan (op verzoek van indiener) een gesprek plaatsvinden, met of zonder de medewerker, onder begeleiding van de algemeen coördinator of het bestuur. Het doel van dit gesprek is om te onderzoeken of een bevredigende afhandeling van de klacht alsnog mogelijk is. De indiener kan zijn/haar klacht nogmaals toelichten.

#### **4. Externe klachtafhandeling**

- 4.1. Als de klachtafhandeling niet leidt tot een bevredigende oplossing of uitkomst dan biedt de organisatie de klager de mogelijkheid tot de inzet van een onafhankelijke intermediair die samen met de klager en beklaagde in gesprek gaat om alsnog tot een oplossing te komen.