

Klachtenprocedure

Het kan gebeuren dat je over iets of iemand niet tevreden bent en een klacht hebt.

Als er ergens ontevredenheid over is, dan wil OIG-IHD dat graag weten en proberen we daar iets aan te doen. Lees hier bij wie je met je klacht terecht kunt.

Vanzelfsprekend worden alle klachten vertrouwelijk behandeld en gaan we zoeken naar een oplossing.

1. Als je een klacht hebt, is het verstandig eerst met de persoon of groep te praten die erbij betrokken is. Misschien is er sprake van een misverstand of kun je samen tot een oplossing komen.
2. Als het niet lukt om het probleem samen op te lossen, bespreek dan de klacht met de leider van de activiteit.
3. Als je met de leiding van de activiteit niet tot een oplossing komt, bespreek dan de klacht met de voorzitter of een ander lid van het bestuur.
4. Als na overleg met een lid van het bestuur de klacht nog niet naar tevredenheid is opgelost, kun je de klacht inbrengen in de bestuursvergadering. Er wordt dan een klachtencommissie samengesteld. Het advies van de klachtencommissie gaat naar het bestuur en het bestuur neemt een besluit.
5. Voor situaties waarin vertrouwelijk overleg noodzakelijk en/of gewenst is zonder tussenkomst van activiteitenleiding en/of bestuurslid, is het mogelijk een beroep te doen op een van de vertrouwenspersonen van OIG-IHD. De vertrouwenspersoon kan je ook bijstaan bij het bespreken van de klacht met het bestuur. Een vertrouwenspersoon is een zelfstandige, onafhankelijke persoon. De vertrouwenspersonen zijn benoemd door het bestuur en hebben als taak om diegenen die een beroep op hem/haar doen, te adviseren en te ondersteunen.

VERTROUWENSPERSONEN ZIJN

Miranda Frensen tel. 023 5490061

Joop van Rijn tel. 0255 518206

Aldus vastgesteld in de bestuursvergadering van 2 mei 2016

De secretaris, Kees Maas