

2.3 KLACHTENREGELING

A Procedure

1. Als u een klacht heeft, probeert u die eerst op te lossen door met degene waar de klacht betrekking op heeft in gesprek te gaan.
2. Als dat (volgens u) niet lukt, kunt u uw klacht schriftelijk melden bij het bestuur (zie B).
3. U krijgt een 'ontvangstbevestiging' van uw klacht. Hier staat in of de klacht in behandeling wordt genomen en welke prioriteit deze krijgt.
4. Als de klacht in behandeling wordt genomen zal het bestuur uw klacht laten beoordelen door 'een andere groep' binnen de Stichting dan waar de beklagde deel van uitmaakt (zie C).
5. Binnen de gestelde termijn krijgt u een inhoudelijke reactie op uw klacht. Mits terecht bevonden en van toepassing, zullen ook de corrigerende en/of vervolg maatregelen met u worden gedeeld.
6. Onderdeel van de klachtbehandeling kan een gesprek met de 'beklaagde' zijn. Van u wordt verwacht dat u open staat voor een dergelijk gesprek en daar aan zult deelnemen.
7. Het bestuur zal na de behandeling de klacht afhandelen. De klacht is daarmee voor O&N-D afgerond.
8. Als u het niet eens bent met de uitkomst, dan kunt u zich wenden tot de Raad van Toezicht van Op en Neer buurtvervoer Diemen, in oprichting (RvT_O&N-D_io).

B Schriftelijke klacht

Als u er onderling niet uitgekomen bent, kunt u uw klacht schriftelijk kenbaar maken. U kunt hiervoor gebruik maken van het formulier op onze website, of zelf een bericht opstellen. Maar wij verwachten in ieder geval de volgende informatie

1. Uw naam en contactgegevens
2. Op wie of wat de klacht betrekking heeft
3. Een beschrijving van de klacht: wat is er gebeurd.
4. Geef aan of en zo ja wie er getuige was van het incident.
5. Wat u gedaan heeft om de klacht onderling op te lossen
6. Welke uitkomst of maatregel u verwacht.

U kunt de klacht digitaal sturen aan secretaris@openneerdiemen.nl of per post aan

Stichting Op & Neer Diemen

t.a.v. de secretaris
Oranjeplantsoen 88
1111 CH DIEMEN

Klachten die betrekking hebben op de secretaris kunnen worden gericht aan de penningmeester of de voorzitter (resp. penningmeester@openneerdiemen.nl en voorzitter@openneerdiemen.nl)

C Klacht behandeling

De O&N-D organisatie bestaat uit 4 groepen: Planners, Chauffeurs, Beheerders en Bestuur. Als een klacht betrekking heeft op 1 van deze groepen, dan zal een vertegenwoordiger uit een andere groep de klacht behandelen. Algemene klachten, die niet gerelateerd zijn aan een groep, worden opgepakt door het bestuur.

Na ontvangst van een klacht, zal O&N-D u laten weten of de klacht in behandeling zal worden genomen. Als de klacht in behandeling wordt genomen, krijgt deze een classificatie met bijbehorende responstijd:

Klasse	Bijvoorbeeld	Responstijd
A	bijv. verkeersveiligheid en intimidatie	Binnen 3 werkdagen
B	bijv. gedrag of 'no-show'	Binnen 5 werkdagen
C	bijv. beschikbaarheid of vertraging	Binnen 7 werkdagen

Let op: de responstijd gaat in, op het moment dat de klacht is binnengekomen !

D Klacht afhandeling (en daarna)

Omdat een klacht specifiek is, kan er geen algemeen scenario voor de afhandeling worden beschreven. Wel zal het bestuur van O&N-D zijn uiterste best doen om een klacht naar wederzijdse tevredenheid af te handelen. De afronding bestaat uit een besluit met daarin de beslissing en de presentatie van corrigerende maatregelen, voor zover daar sprake van is.

Mocht de klager onverhoopt niet tevreden zijn met het besluit dan kan de klager zich wenden tot de Raad van Toezicht van Op en Neer buurtvervoer Diemen, in oprichting (RvT_O&N-D_io).



KLACHTENFORMULIER

Ik ben Naam

Bereikbaar op Tel. nummer

Mijn klacht Gaat over

Het gebeurde op

In de buurt van

In het bijzijn van

Wat is er gebeurd ?

Wiens schuld is dat ?

Wat heeft u geprobeerd om het zelf op te lossen ?

Wat zou er volgens u moeten gebeuren ?

Ingevuld op Handtekening
