



## Interne klachten- en geschillenregeling FOSS

### Klachten

De FOSS doet haar uiterste best om klanten en andere betrokkenen van buiten de FOSS zo goed mogelijk van dienst te zijn. Toch is het mogelijk dat er zaken fout gaan of niet volgens afspraak verlopen. In deze klachtenprocedure is vastgelegd hoe een externe partij een klacht kan indienen bij de FOSS en hoe deze klacht wordt afgehandeld.

Een klacht kan op diverse manieren worden geuit:

- Schriftelijk: Randhoeve 221, 3995 GA Houten
- Telefonisch: 030 2900360, op maandag, dinsdag en donderdag van 10 tot 14 uur.
- Per e-mail: info@FOSS.nl

Elke klacht wordt geregistreerd. De volgende gegevens worden genoteerd:

- De datum waarop de klacht binnenkomt;
- op welke manier de klacht binnenkomt (schriftelijk, telefonisch, per e-mail)
- naam, adres, huisnummer, postcode, plaats en telefoonnummer klager;
- of de indiener lid is van de FOSS;
- type klacht;
- omschrijving van de actie die FOSS onderneemt naar aanleiding van de klacht;
- de naam van de medewerker die de klacht behandelt;
- de datum waarop de klacht is afgehandeld.

De klager ontvangt per omgaande een ontvangstbevestiging en een uitleg over de te volgen procedure. Een klacht wordt zo snel mogelijk en uiterlijk binnen 14 dagen beantwoord door een bureaumedewerker van de FOSS, indien nodig in overleg met de voorzitter van de FOSS. Mocht dit niet te verwezenlijken zijn dan wordt de klager hierover bericht en wordt afgesproken op welke termijn de klacht wordt afgehandeld. Werknemers, bestuursleden of vrijwilligers over wie wordt geklaagd, hebben het recht op inzage van de klacht, zonder dat daarbij schade wordt toegebracht aan de positie van de klager of derden. Klachten worden discreet afgehandeld.

Als de klachtenprocedure is afgerond, maar de klager desondanks ontevreden is over de wijze waarop de FOSS de klacht heeft behandeld, dan kan hij/zij schriftelijk bij het bestuur van de FOSS in beroep gaan. Dit kan door een brief te sturen naar: Randhoeve 221, 3995 GA Houten. Binnen 14 dagen wordt het beroep beantwoord.

Alle klachten worden geregistreerd en verzameld in een klachtenmap. De binnengekomen klachten worden door de FOSS gebruikt om de kwaliteit van de dienstverlening van de FOSS te verbeteren.

### Geschillen

Indien er sprake is van een conflict of een geschil tussen medewerkers van de FOSS (hierbij worden onder medewerkers verstaan: personeel, vrijwilligers en bestuursleden), is het ieders verantwoordelijkheid deze zoveel mogelijk op te lossen met degene(n) die het aangaat. Leidt dat niet tot een oplossing, dan kan de volgende geschillenregeling uitkomst bieden:

- Bij conflicten vraagt men in eerste instantie de voorzitter van de FOSS te bemiddelen via een afzonderlijk en later een gezamenlijk gesprek.
- In laatste instantie wordt het voorgelegd aan het bestuur van de FOSS.
- Als de voorzitter zelf betrokken is bij het conflict, wordt de secretaris of een ander bestuurslid gevraagd deze taak op zich te nemen.
- Het oordeel van het bestuur is voor beide partijen bindend.