

## Klachtenregeling Vereniging OPS

De Vereniging OPS doet haar uiterste best om leden zo goed mogelijk van dienst te zijn. Toch is het mogelijk dat er zaken fout gaan of niet zoals afgesproken. In deze klachtenprocedure is vastgelegd hoe het lid een klacht kan indienen bij de Vereniging OPS en hoe deze klacht wordt afgehandeld.

Een klacht kan op diverse manieren worden geuit:

- schriftelijk: Secretariaat Vereniging OPS, Hoofdstraat 40, 9141 TS Wierum
- Telefonisch: 0519-589785, op werkdagen tijdens kantooruren
- Per e-mail: [secretariaat@verenigingops.nl](mailto:secretariaat@verenigingops.nl)

Elke klacht wordt geregistreerd. De volgende gegevens worden genoteerd:

- datum waarop de klacht binnenkomt
- op welke manier komt de klacht binnen (schriftelijk, telefonisch, per e-mail)
- Naam, Adres, huisnummer, adres, postcode, woonplaats en telefoonnummer van de klager (eventueel e-mail adres)
- Is indiener lid van de Vereniging OPS
- Type klacht
- Omschrijving van de actie die de Vereniging OPS onderneemt naar aanleiding van de klacht.
- Naam van de medewerker die de klacht behandelt
- Datum waarop de klacht is afgehandeld

Elke klacht wordt zo mogelijk en uiterlijk binnen twee weken beantwoord. Mocht dit niet te realiseren zijn dan wordt de klager hierover bericht en wordt de klacht na ontvangst binnen zes weken afgehandeld.

Als de klachtenprocedure is afgerond, maar de klager desondanks ontevreden is over de wijze waarop de Vereniging OPS de klacht heeft behandeld, dan kan hij/zij schriftelijk bij de Raad van Toezicht in beroep gaan. Dit kan door een brief te sturen aan:

Raad van Toezicht Vereniging OPS

p./a Hoofdstraat 40

9141 TS Wierum

Binnen vier weken wordt het beroep behandeld.

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