

Feedback en klachten

Inleiding

Feedback geven en ontvangen biedt kansen om de kwaliteit van de dienstverlening te verbeteren. Feedback hangt samen met verbeterpunten, maar ook met klachten als die er zijn. Dit geldt zowel voor ons intern als voor externen. De Buurtwerkkamer is gericht op leren en verbeteren. Daarom wordt feedback geven en ontvangen gestimuleerd en serieus genomen.

Voor medewerkers, vrijwilligers en deelnemers is hieronder de procedure omtrent feedback en klachten beschreven wanneer er sprake is van een conflict of meningsverschil.

Beleidskader

Bij de Buurtwerkkamer voeren wij een beleid dat agressie, geweld, discriminatie, (seksuele) intimidatie en ander ongewenst gedrag niet voorkomt. Binnen de Buurtwerkkamer gaan wij uit van vertrouwen. Als er zich een situatie voordoet waarbij er sprake is van ongewenst gedrag of als een medewerker, vrijwilliger of deelnemer het niet eens is met een bepaalde beslissing of bepaald gedrag van een collega, vrijwilliger of deelnemer dan kan er gebruik gemaakt worden van de procedure Feedback en klachten om dit kenbaar te maken.

De procedure:

De procedure voor het indienen van een klacht is als volgt:

1. De medewerker, vrijwilliger of deelnemer gaat zelf in gesprek met de persoon die in zijn/haar ogen ongewenst gedrag vertoont of waar hij/zij het niet mee eens is om het probleem c.q. meningsverschil bespreekbaar te maken of op te lossen.
2. Mocht bovenstaande niet tot het gewenste resultaat leiden dan kan de medewerker, vrijwilliger of deelnemer in gesprek gaan met de teamcoördinator.
3. Indien de klacht/het meningsverschil betrekking heeft op de teamcoördinator of het niet mogelijk is om tot een oplossing te komen door met elkaar in gesprek te gaan, kan een gesprek met de projectcoach worden aangegaan.
4. Indien er een meningsverschil met of een klacht over de buurtwerkkamercoach is of het gesprek niet leidt tot een oplossing dan kan er een gesprek worden aangegaan met het bestuur of er kan een klacht bij het bestuur worden ingediend.
5. Er wordt altijd hoor/wederhoor toegepast bij het onderzoeken of oplossen van het probleem. Indien noodzakelijk kan er in goed overleg een drie-gesprek plaatsvinden of zullen er meerdere gesprekken plaatsvinden, afhankelijk van de inhoud van de klacht. In het uiterste geval kan er een intern of extern bemiddelingstraject worden ingesteld.
6. Er wordt in een gesprek altijd respectvol met elkaar omgegaan en feedback gegeven en ontvangen om constructief met verbeteringen aan de slag te kunnen gaan.

Onafhankelijke 3^e partij

Te allen tijde kan een beroep gedaan worden op de buurtwerkkamercoach of office en HR coördinator om als onpartijdige 3^e partij aanwezig te zijn bij een gesprek.

Verslaglegging

De gesprekken, oplossingen, afspraken en/of sancties worden vastgelegd en gedeeld met de betrokkenen.

Vertrouwenspersoon

Voor een vertrouwelijk gesprek kan de vertrouwenspersoon worden ingeschakeld of wanneer men er met bovenstaande procedure niet uitkomt.

Jacqueline Meije-Banel is bij de Buurtwerkkamer eerste vertrouwenspersoon.

