

KLACHTENREGLEMENT WADDENVERENIGING

Artikel 1 (definitie klacht)

Onder klacht wordt in dit reglement verstaan: iedere mondelinge of schriftelijke uiting van een instelling, bedrijf of persoon, gericht aan de Waddenvereniging, waarin deze zijn of haar beklag doet over het beleid dan wel een gedraging van de Waddenvereniging.

Artikel 2 (reikwijdte reglement)

Dit reglement is niet van toepassing op klachten die voortvloeien uit of verband houden met:

- a. de contractuele relatie tussen de indiener van de klacht en de vereniging;
- b. het voeren van civielrechtelijke procedures en bestuursrechtelijke procedures van inspraak, bezwaar en (hoger) beroep worden ingediend door bij deze procedures betrokken partijen.

Artikel 3 (klachtenregistratie)

De indiening van klachten alsmede de wijze van afhandeling ervan worden door middel van een vanwege de Waddenvereniging in te vullen formulier geregistreerd.

Artikel 4 (antwoordtermijn)

1. Tenzij de klacht mondeling is ingediend en de klager te kennen geeft met de daarop terstond gegeven mondelinge reactie tevreden te zijn, wordt de klacht voortvarend, maar in ieder geval binnen twee weken schriftelijk beantwoord.
2. Indien de klacht niet binnen de termijn van twee weken kan worden beantwoord, zendt de Waddenvereniging de klager binnen deze termijn een ontvangstbevestiging en noemt zij daarin een redelijke termijn, waarbinnen een antwoord tegemoet kan worden gezien.

Artikel 5 (zorgvuldige beantwoording)

Aan de beantwoording van een klacht ligt een zorgvuldig onderzoek ten grondslag van de relevante feiten en omstandigheden, terwijl bij de beantwoording van een klacht genoegzaam rekening wordt gehouden met de belangen van de klager.

Artikel 6 (beroep op de directie)

1. Indien de klager te kennen geeft geen genoegen te nemen met de beantwoording van zijn klacht, stelt de betrokken medewerker de klacht in handen van de directie.
2. Deze handelt de klacht verder af door tenminste telefonisch contact met de klager op te nemen en, al naar gelang van haar bevindingen, hetzij de klager uit te nodigen voor een gesprek, hetzij de klacht verder schriftelijk af te doen.

Artikel 7 (evaluatie)

1. Tenminste twee maal per jaar wordt een overzicht gemaakt van de aard en de omvang van de ontvangen klachten.
2. Voorzover nodig treft de directie naar aanleiding van dit overzicht maatregelen om nieuwe klachten te voorkomen.
3. Het bestuur wordt mededeling gedaan van het overzicht en de naar aanleiding daarvan getroffen maatregelen.