

WAT TE DOEN BIJ EEN KLACHT?

Klachtenprocedure DikGroen Stichting

Waarom een klachtenprocedure?

Een standaard procedure voor het behandelen van alle klachten die bij DikGroen binnenkomen met als doel dat het bestuur inzicht krijgt in de aard en de aantallen klachten, zodat de kwaliteit van de organisatie en de relatie met belanghebbenden verbeterd wordt.

Definitie van een klacht

Een klacht is een uiting van onvrede over een handeling van DikGroen of over de uitvoering van een activiteit van DikGroen, in de beleving van de klager.

Definitie van klager

Degene die de klacht indient en aangeeft dat hij een redelijk belang heeft voor het behandelen van de klacht, een en ander ter beoordeling van het bestuur.

De Procedure

1. Een klacht wordt door de klager zo mogelijk in eerste instantie besproken met degene over wie wordt geklaagd. Indien deze bespreking voor de klager niet tot het gewenste resultaat leidt, kan de klacht worden voorgelegd aan het bestuur. De klager kan de klacht in dat geval bij de secretaris aanmelden per e-mail info@dikgroen.nl of per brief: DikGroen Stichting, Waagplein 8, 1381 XP Weesp. Aangegeven moet worden waarop de klacht exact betrekking heeft.
2. De klacht wordt na ontvangst geregistreerd en toegewezen aan de voorzitter of, indien de klacht de voorzitter betreft, een ander bestuurslid.
3. De klager ontvangt binnen een week een ontvangstbevestiging. Indien een klacht niet in behandeling kan worden genomen omdat deze niet aan het in dit reglement gestelde eisen voldoet, wordt dit binnen een week na de ontvangstbevestiging met redenen omkleed aan de klager medegedeeld. Wij streven ernaar uiterlijk binnen twee weken een inhoudelijk antwoord te geven.
4. Als de klacht niet binnen de afgesproken termijn afgehandeld kan worden, ontvangt de klager een bericht over de voortgang met een nieuwe afhandeltermijn.
5. Klager en degene over wie is geklaagd worden, indien de voorzitter dit nodig acht, gehoord in een afzonderlijk of gezamenlijk gesprek. Indien partijen gescheiden zijn gehoord, kan de voorzitter besluiten beide nogmaals te horen. Middels een schriftelijk verslag wordt de inhoud van het besprokene vastgelegd. De voorzitter stelt de klager in kennis van zijn oordeel en de eventuele aanbevelingen. Het oordeel wordt schriftelijk en met redenen omkleed medegedeeld.
5. De klacht wordt als afgehandeld beschouwd als de klager een antwoord heeft ontvangen, waarbij DikGroen overtuigd is, naar redelijkheid en billijkheid en in lijn met de zwaarte van de klacht, alles in het werk te hebben gesteld om de klacht naar behoren te beantwoorden.

Mogelijkheid tot beroep

Het in deze regeling gestelde laat onverlet de mogelijkheid van klagen bij de rechter of andere instanties die daartoe bevoegd zijn.