

Klachtenregeling de Fûgelhelling

Artikel 1 - Begripsbepaling

In deze klachtenregeling wordt verstaan onder:

Klacht: Een schriftelijke uiting van ontevredenheid over de werkwijze van de Fûgelhelling.

Artikel 2 - Doel van de klachtenregeling

Het doel van deze klachtenregeling is het vastleggen van een procedure voor de behandeling van klachten met als doel de klacht naar tevredenheid van de klager op te lossen en de organisatie handvatten te geven ter voorkoming van nieuwe klachten met betrekking tot het onderwerp van de klacht.

Artikel 3 - Indienen van een klacht

Klachten kunnen schriftelijk, per post worden ingediend bij het bestuur van de Fûgelhelling op het adres Feart 1 Ureterp.

Artikel 4 - Behandeling van de klacht

Het bestuur bevestigt de ontvangst van de klacht binnen een week na ontvangst en geeft aan hoe de klacht wordt geregistreerd en binnen welke termijn de klacht zal worden afgehandeld. Indien het bestuur het noodzakelijk vindt, kan de klager worden gevraagd de klacht mondeling toe te lichten. Indien voor afhandeling van de klacht, naar oordeel van het bestuur, advies van een externe deskundige nodig wordt geacht, dan zal het bestuur daartoe overgaan.

Artikel 5 – Antwoord op de klacht

Het bestuur geeft in het antwoord op de klacht een korte omschrijving van de klacht en in hoeverre het bestuur de klacht al of niet terecht vindt. Indien het bestuur van oordeel is dat de klacht terecht is, geeft het bestuur aan op welke wijze het bestuur de klager tegemoet komt en welke maatregelen er genomen zullen worden om gelijke toekomstige klachten te voorkomen.

Artikel 6 – Rapportage

Het bestuur rapporteert jaarlijks in het jaarverslag over het aantal en de aard van de klachten en de afhandeling daarvan, met inachtneming van de privacy van de betrokkenen.

Artikel 7 - Vertrouwelijkheid en privacy

Alle betrokkenen bij de klachtenprocedure gaan vertrouwelijk om met de verstrekte informatie. Persoonsgegevens worden verwerkt in overeenstemming met de geldende privacywetgeving.

Artikel 8 - Evaluatie en aanpassing

De klachtenregeling wordt gepubliceerd op de website van de Fûgelhelling.