

Klachtenprocedure Vogelbescherming Nederland

Begripsbepaling

Artikel 1

In deze regeling wordt verstaan onder:

- a) klacht: iedere uiting van onvrede over het beleid, uitingen, dienstverlening en producten van Vogelbescherming Nederland of de uitvoering van het beleid door Vogelbescherming Nederland.
- b) klager: een ieder die naar Vogelbescherming Nederland een klacht uit.
- c) klachtenopvang: het ontvangen van een klacht (schriftelijk, elektronisch of mondeling), het vastleggen van de klacht en het eventueel informeren van de klager over de procedure.
- d) klachtenbehandeling: het onderzoek naar de oorzaak van een klacht, het informeren van de klager en het zo nodig nemen van maatregelen naar aanleiding van de klacht (zoals bijvoorbeeld het repareren van een product of het toesturen van een vervangend artikel).

Doelstelling van de klachtenregeling

Artikel 2

De klachtenregeling kent de volgende doelstellingen:

- a) recht doen aan de individuele klager;
- b) bevorderen van de kwaliteit van de producten van en de dienstverlening door Vogelbescherming Nederland.

Uitgangspunten bij de klachtenregeling

Artikel 3

De klachtenregeling is gebaseerd op de volgende uitgangspunten:

- a) het teamhoofd Servicecentrum is belast met een juiste uitvoering van de klachtenprocedure;
- b) telefonische klachten worden indien mogelijk direct telefonisch afgehandeld;
- c) klachten die in het Servicecentrum worden ontvangen, worden in principe ook door het Servicecentrum afgehandeld. Zo nodig gebeurt dit in overleg met inhoudelijk betrokken medewerkers, een afdelingshoofd of de directeur;
- d) klachten die telefonisch worden ontvangen door andere medewerkers dan **Servicecentrummedewerkers** en die betrekking hebben op het werkveld van die medewerker, kunnen door deze medewerker direct worden afgehandeld. Gegevens van de klager, de klacht en de afhandeling worden doorgegeven aan het teamhoofd Servicecentrum zodat daar de klacht kan worden geregistreerd;
- e) schriftelijke of elektronische klachten worden doorgestuurd naar het teamhoofd Servicecentrum voor registratie en afhandeling;
- f) de klachtenregeling is voor de klager laagdrempelig en kosteloos;
- g) de klager ontvangt binnen een week na ontvangst van de klacht een inhoudelijke reactie en als dat niet lukt ontvangt de klager binnen een week informatie over de verdere procedure;
- h) beide partijen kunnen gehoord worden volgens het beginsel van hoor en wederhoor;
- i) beide partijen hebben recht op inzage in de stukken die relevant (kunnen) zijn voor de behandeling van de klacht;
- j) periodiek is er een rapportage aan het Managementteam over aantallen en aard van de klachten. Daarin is ook aangegeven of de klacht gekoppeld is aan een opzegging van het lidmaatschap van Vogelbescherming Nederland.

Taken van het teamhoofd Servicecentrum t.a.v. klachtenopvang

Artikel 4

Het teamhoofd van het Servicecentrum heeft in het kader van deze klachtenregeling de volgende taken:

- a) het ondersteunen van de medewerker die de klacht ontvangt bij het zorgvuldig opvangen van de klacht;
- b) het zo nodig behulpzaam zijn van de klager bij het vinden van een bevredigende oplossing voor de klacht;
- c) het zo nodig behulpzaam zijn van de klager bij een poging tot herstel van het vertrouwen in de relatie met Vogelbescherming Nederland of met de betreffende medewerker;
- d) het bemiddelen tussen klager en betreffende medewerker, op nadrukkelijk verzoek van klager of betreffende medewerker;
- e) het signaleren van structurele tekortkomingen bij de dienstverlening door Vogelbescherming Nederland;
- f) hij rapporteert, in ieder geval in de reguliere voortgangsrapportages, aan het MT over aantallen en aard van de klachten en of deze aanleiding waren tot opzegging van een lidmaatschap.

Artikel 5

Het teamhoofd Servicecentrum kan bij de uitvoering van zijn taken gebruik maken van de volgende mogelijkheden:

- a) het oproepen en horen van personen die direct betrokken zijn bij de ingediende klacht;
- b) het inwinnen van informatie en het inzien van stukken, waar nodig met toestemming van de klager;
- c) het zelfstandig doen van een poging om, alvorens tot behandeling van de klacht over te gaan, de relatie tussen partijen te herstellen;
- d) het overleggen met afdelingshoofden of directeur van Vogelbescherming Nederland;

Artikel 6

lid 1 Indien een klacht betrekking heeft op het teamhoofd Servicecentrum zal deze de klacht doorspelen naar zijn afdelingshoofd.

lid 2 Voor elke medewerker van Vogelbescherming Nederland die een klacht behandelt of onder ogen komt, geldt een geheimhoudingsplicht voor zover dat de uitvoering van zijn functie niet belemmert.

Stopzetting procedure

Artikel 7

lid 1 Een klacht wordt niet verder in behandeling genomen als deze door de klager wordt ingetrokken, dan wel indien na bemiddeling en/of na overleg met de klager blijkt dat bij de klager geen behoefte aan verdere behandeling bestaat.

lid 2 Van het niet verder behandelen van een klacht wordt, onder vermelding van redenen, schriftelijk mededeling gedaan aan de klager.

Slotbepaling

Artikel 8

In alle gevallen waarin deze klachtenregeling niet voorziet beslist de directeur van Vogelbescherming Nederland.