

Klachtenregeling Stichting Dierenweide-Zonnehoeve

Inleiding klachtenregeling

De Dierenweide-Zonnehoeve doet er alles aan om dagelijks de dieren een goede verzorging te bieden met de hulp van vrijwilligers. Toch kan er soms iets misgaan. Wij vinden het belangrijk dat iemand die niet tevreden is, bij ons terecht kan. Daarom is er een interne klachtenregeling. Wij beschrijven in de regeling onze werkwijze bij het behandelen van klachten.

Voordat u een interne klacht indient

Wanneer u ergens ontevreden over bent, dan vinden wij het prettig dat u dit zo snel mogelijk bespreekt met de persoon die erbij betrokken is of was. Dit kan bijvoorbeeld een bestuurslid zijn, die al dan niet als vrijwilliger opereert in de Dierenweide. Komen jullie er samen niet uit of bent u niet tevreden over de oplossing? Dan kunt u een interne klacht bij ons indienen. U kunt ook direct een interne klacht indienen. Bijvoorbeeld omdat u het belangrijk vindt dat uw klacht zorgvuldig beoordeeld en geregistreerd wordt. U ontvangt van ons dan ook een schriftelijke reactie.

Klachtenregeling Dierenweide-Zonnehoeve

Klacht: formele, schriftelijke uiting van ongenoegen die niet via informeel overleg is of kan worden verholpen.

Klager: degene die een klacht uit.

Klachtverantwoordelijke: degene bij wie de klacht binnenkomt, die de procedure bewaakt en die de klachten afhandelt in opdracht van het bestuur.

Klachtenprocedure: De door de Dierenweide-Zonnehoeve gehanteerde procedure voor behandeling van klachten. De klachtenregeling, zijnde dit document, is de schriftelijke weergave van de door de Dierenweide-Zonnehoeve gehanteerde klachtenprocedure.

Klachtenregistratieformulier: Een formulier dat voor het indienen van een klacht wordt gebruikt volgens de in de klachtenregeling vastgelegde procedure.

Doelstelling van deze klachtenregeling

- Vastleggen van de procedure om klachten op een redelijke termijn op een vooraf kenbare wijze constructief af te handelen
- Behoud en verbetering van bestaande relaties door middel van een goede klachtenbehandeling
- Verbetering van de kwaliteit van activiteiten en eventueel daaraan gekoppelde verbeteracties.

Klachtenprocedure

Deze bestaat uit onderstaande 5 stappen.

1. **Indienen klacht.** U kunt uiterlijk binnen twee maanden na de gebeurtenis waarover wordt geklaagd, een klacht indienen. Gebruik hiervoor het klachtenformulier.

Klachtenregeling Stichting Dierenweide-Zonnehoeve

2. **Toekennen klachtverantwoordelijke.** De Dierenweide-Zonnehoeve wijst -na ontvangst van de klacht- een klachtverantwoordelijke toe.
3. **Ontvangst klacht bevestigen.** De klachtverantwoordelijke bevestigt binnen 7 dagen de ontvangst van de klacht.
4. **Behandeling van de klacht.** De klachtverantwoordelijke maakt een dossier waarin
 - de NAW gegevens van de klager,
 - de indieningsdatum van de klacht,
 - de naam van de klachtverantwoordelijke
 - de omschrijving van de klacht
 - de datum en de wijze van afhandeling van de klacht
 - de status van de klacht (in behandeling/afgehandeld)

U heeft altijd recht op inzage in uw klachtdossier.

De klachtverantwoordelijke

- bestudeert het dossier en verzamelt alle relevante informatie
 - wint eventueel nadere informatie in bij de klager
 - beoordeelt het dossier en de nader verkregen informatie en bekijkt deze in verhouding tot de argumenten van de klager
 - bespreekt het dossier met een ander binnen de Dierenweide-Zonnehoeve als check op de eigen interpretatie (het 4 ogen principe)
 - neemt een standpunt in
 - legt het standpunt vast in het klachtdossier.
5. **Terugkoppeling.** Het ingenomen standpunt betreffende de klacht wordt door de klachtverantwoordelijke aan u teruggekoppeld. U wordt verzocht binnen 7 dagen te reageren op het ingenomen standpunt.

Indien u niet akkoord gaat, vragen wij u om een gemotiveerde reactie te geven. Als er na sluiting van de standpuntwisseling, doch uiterlijk 30 dagen na communicatie van het ingenomen standpunt, nog steeds sprake is van een blijvend geschil, kunt u ervoor kiezen gerechtelijke stappen te ondernemen.

Als de klacht voor beide partijen naar tevredenheid is afgehandeld, of als de reactietermijnen worden overschreden wordt de klacht als afgehandeld beschouwd.

Hilversum, mei 2023

Bijlage: klachtenformulier