

Klachtenprocedure

Een klacht dient schriftelijk ingediend te worden bij de Stichting Vestingeland (hierna te noemen Vestingeland), onder overlegging van kopieën van eventuele bewijsstukken. Deze kan, uiterlijk binnen één maand na afloop van de activiteit, gezonden worden naar Stichting Vestingeland o.v.v. klacht, Bijlstraat 79, 1402 PK, Bussum.

Indien de klager Vestingeland belt met een klacht dient Vestingeland de beller te wijzen op de correcte gang van zaken om een klacht in behandeling te kunnen nemen.

Vestingeland registreert de schriftelijke klacht met: ontvangstdatum, naam en adresgegevens klager, kern van de klacht. Vestingeland bevestigt ontvangst van de klacht schriftelijk binnen 5 werkdagen na ontvangst.

Vestingeland toetst de inhoud van de klacht intern. Dit gebeurt door de voorzitter van de stuurgroep samen met de medewerker die de betreffende activiteit heeft begeleid. Om de klacht te kunnen toetsen neemt de voorzitter van de stuurgroep, indien nodig, contact op met de betrokken partijen. De voorzitter van de stuurgroep legt de bevindingen schriftelijk vast en voegt dit bij het dossier van de klacht.

De voorzitter van de stuurgroep neemt een beslissing of de klacht gegrond is of niet en legt dit oordeel schriftelijk vast.

De voorzitter van de stuurgroep stelt een eventuele compensatie of gebaar vast als de klacht (deels) gegrond is.

De voorzitter van de stuurgroep stuurt uiterlijk zes weken na ontvangst van de klacht een met redenen omkleed schriftelijk oordeel, aangevuld met een voorstel voor eventuele compensatie, naar de klager toe. Indien van toepassing wordt het schriftelijk oordeel ook naar de 'beklaagde' verstuurd.

Wanneer de klager niet tevreden is met de afronding van de klacht, kan de klager dit schriftelijk beargumenteren bij het bestuur van Vestingeland. Het oordeel van het bestuur wordt binnen 6 weken na ontvangst van de melding over de afhandeling van de klacht schriftelijk aan de klager bekend gemaakt. Het bestuur van de Stichting Vestingeland voegt het oordeel en de oplossing aan het klachtendossier toe.

Vestingeland archiveert de klacht, de bijbehorende stukken en het gegeven antwoord naar behoren (papier en/of digitaal). Vestingeland bewaart zowel klacht als antwoord 5 jaar.