



Stichting Dierkeur

Reglement Klachtenbehandeling





Reglement Klachtenbehandeling

Artikel 1 : Algemeen

1. Dit Reglement is zowel op interne als ook op externe klachten van toepassing.

Artikel 2: Definities

1. Klacht
Een uiting van ontevredenheid over het (niet) handelen van een bij de stichting betrokkene gedaan door een individuele klager.
2. Bij de stichting betrokkenen zijn:
 - a. Bestuursleden
 - b. Secretariaat
 - c. Experts van het College van Deskundigen
 - d. Inspecteurs
 - e. Keurmerkdragers
3. Ontvankelijkheid in eerste aanleg
Het is wettelijk verboden een klacht af te handelen die niet over de eigen organisatie gaat dan wel waar men niet voor gemandateerd is.
4. Geheimhouding
 - a. Tijdens en na de afhandeling wordt op privacygevoelige informatie gelet;
 - b. Algemene leringen vanuit een klacht vallen niet onder geheimhouding.
5. Klachtenbehandelaar
 - a. Klachten worden door de bestuursvoorzitter in behandeling genomen;
 - b. Richt de klacht zich tegen de bestuursvoorzitter, nemen twee van de overige bestuursleden de klacht gezamenlijk in behandeling.
6. Registratie en archivering
 - a. Iedere klacht wordt geregistreerd en adequaat geadministreerd;
 - b. Er wordt een totaaloverzicht per jaar van alle binnengekomen klachten opgesteld, inclusief de genomen maatregelen ter verbetering, en met het jaarverslag in het bestuursoverleg besproken.

Artikel 3: Doel klachtenbehandeling

1. Het primaire doel van de klachtenbehandeling is herstel van vertrouwen.
2. Afhandeling van klachten biedt kansen voor verbetering:
 - a. Oorzaken van ontevredenheid worden achterhaald en (zoveel mogelijk structureel) weggenomen,
 - b. Waardoor zij in de toekomst niet nogmaals voor ontevredenheid zorgen.

Artikel 3: Procedure

1. Aannemen van een klacht geschiedt via:
 - a. De telefoon
 - b. Email
 - c. Website-formulier
 - d. Brief
 - e. Publieke uiting (voor zover daar kennis van wordt genomen)
2. Registratie van een klacht geschiedt:
 - a. In het hiervoor opgestelde register
 - b. Onder vermelding
 - I. Tegen wie de klacht zich richt
 - II. Bij welk rubrieksonderwerp de klacht behoort
 - III. Wie de klacht in behandeling neemt



Reglement Klachtenbehandeling

- IV. Wanneer precies de klacht is binnengekomen
- V. Wie de klacht heeft aangenomen
- 3. Bevestiging van ontvangst
 - a. De behandelaar zorgt voor schriftelijke bevestiging van ontvangst van de klacht.
 - b. Geeft hierbij de te volgen stappen en te verwachten afhandelingstermijn aan.
 - c. Vraagt eventueel om aanvullende informatie.
- 4. Eventueel wordt de klager nog eens gehoord.
- 5. Eventueel worden getuigen gehoord.
- 6. De beklagde wordt gehoord.
- 7. Van iedere stap in de afhandeling wordt verslag gelegd.
- 8. De behandelaar besluit op basis van de beschikbare informatie over de klacht
 - a. De klacht is niet-ontvankelijk: de klacht is voor een andere entiteit bestemd of hoort niet bij het werkveld van Stichting Dierkeur.
 - b. De klacht is ongegrond: De klager ontvangt een toelichting en aanvullende informatie zodat de mogelijkheid wordt geboden, de beleefde situatie beter in te schatten.
 - c. De klacht is gegrond: Oorzaken, die tot de klacht hebben geleid worden verholpen; de klager wordt hierover geïnformeerd.
- 9. De klager kan niet in beroep gaan tegen het besluit.
- 10. Van het schriftelijke antwoord aan de klager zendt de behandelaar een kopie aan de beklagde.
- 11. Structurele oplossingen worden in het klachtendossier vastgelegd, alsook in de relevante overige documentatie, zoals reglementen en van toepassing zijnde procedures.

Artikel 4 Slotbepalingen

- 1. Dit reglement kan door het bestuur van Stichting Dierkeur worden gewijzigd.
- 2. Wijzigingsvoorstellen worden vooraf intern besproken.
- 3. Voorgedragen argumentatie weegt in de besluitvorming mee.