



B5 Klachtenprocedure

versie 2, April 2022

1. Doel

Dit hoofdstuk beschrijft de klachtenprocedure die is opgesteld in het kader van goed bestuur en heeft als doel het recht doen aan de individuele klager, alsook het bevorderen van de kwaliteit van de dienstverlening van Watervrienden IJmuiden.

2. Definities

3. Referenties

- Bijlage 4 Kader overzicht
- Formulier 7 Klachtenformulier
- Formulier 14 Verzamelstaat klacht- en ongevallenregistraties

4. Procedures

4.1. Lichte onvrede

Opmerkingen/vragen t.a.v. het beleid van de vereniging, kunnen eenvoudig aan het bestuur gemeld worden door middel van een e-mail of mondelinge melding aan een van de vrijwilligers. Bij een mondelinge melding kan de betreffende vrijwilliger vragen de onvrede en/of het verbeterpunt op de mail te zetten voor schriftelijke registratie.

4.2 Bezwaren en/ of klachten

Bezwaren en/of klachten kunnen schriftelijk via de vereniging ingediend worden. Dit kan op twee manieren.

- per post: Het postadres van de secretaris is opgenomen in Bijlage 4: Kader overzicht
- per mail: secretaris@watervriendenijmuiden.nl of info@watervriendenijmuiden.nl

Van elke klacht wordt een dossier aangemaakt. Indien nodig wordt de klacht geregistreerd op een klachtenformulier (F7). De volgende gegevens worden genoteerd:

- datum waarop de klacht binnenkomt
- op welke manier de klacht binnenkomt (per post/ e-mail)
- Naam, adres, telefoonnummer en e-mail adres van de klager
- Omschrijving van de klacht
- Omschrijving van de actie die Watervrienden IJmuiden onderneemt n.a.v. de klacht
- Naam en functie van degene die de klacht behandelt



- Datum waarop de klacht is afgehandeld

Elke klacht wordt zo mogelijk en uiterlijk binnen één maand schriftelijk beantwoord. Mocht dit niet te realiseren zijn dan wordt de klager hierover tijdig bericht. Er wordt getracht, in goed onderling contact, de klacht zo goed mogelijk intern op te lossen.

Als de klachtenprocedure is afgerond, maar de klager desondanks ontevreden is over de wijze waarop de klacht behandeld is, dan kan hij/zij dat schriftelijk bij de secretaris kenbaar maken. Alle klachten worden geregistreerd en in de Verzamelstaat klacht- en ongevallenregistraties genoteerd (formulier 14). Jaarlijks wordt het bestuur geïnformeerd over het aantal klachten en de afhandeling daarvan. Via het klachtenformulier (F7) wordt de klacht geëvalueerd en worden zo nodig vervolgacties geïnventariseerd, zodat deze vervolgens uitgevoerd kunnen worden.

Leden worden over de klachtenprocedure geïnformeerd via de website.