

Klachtenreglement

1 Inleiding

Monumentenwacht Utrecht stelt alles in het werk om haar leden en/of klanten zo goed mogelijk van dienst te zijn. Ondanks alle inspanningen kan het zijn dat u niet tevreden bent. Het oplossen van klachten vinden wij belangrijk. U vindt hier informatie op welke manier u een klacht kunt indienen of uw ontevredenheid kunt uiten en op welke wijze wij dit behandelen.

Het doel van deze klachtenregeling is enerzijds recht doen aan de individuele klager en anderzijds het bevorderen van de kwaliteit van de dienstverlening van Monumentenwacht Utrecht.

Uitgangspunten

- De klacht wordt (indien mogelijk) eerst besproken tussen klager en direct betrokkene
- De klachtenregeling is voor de klager laagdrempelig
- De klacht moet vlot afgehandeld worden volgens vaste, overzichtelijke procedures
- Persoonlijke gegevens over klager en aangeklaagde worden zorgvuldig en vertrouwelijk behandeld en geregistreerd.

2 Procedure

Op de volgende wijze worden klanten ingediend:

- Via het klachten formulier op de website www.monumentenwacht-utrecht.nl.
- Per mail (info@monumentenwacht-utrecht.nl)
- Per telefoon, waarna eventueel een mail wordt gestuurd

De klacht wordt als volgt behandeld:

- De klacht wordt geregistreerd in het CRM-systeem.
- De klacht wordt ter behandeling voorgelegd aan de betreffende medewerker.
- De klager wordt binnen drie werkdagen na het indienen van de klacht geïnformeerd over de te volgen procedure.
- Indien een klacht onvoldoende informatie bevat, wordt de klager gevraagd meer informatie te verstrekken.
- De medewerker geeft haar/zijn visie op de klacht en legt deze met de klacht, voor aan de directeur-bestuurder.
- De directeur-bestuurder doet een uitspraak over de klacht en neemt zo nodig maatregelen.
- De klager wordt binnen 14 werkdagen na ontvangst van de klacht schriftelijk geïnformeerd over de uitkomst en de eventuele maatregelen.
- De schriftelijke bevestiging wordt toegevoegd aan de klacht in het CRM-systeem.
- De directeur-bestuurder belt de klager na.

3 Afronding

Na de schriftelijke bevestiging is de klacht formeel afgehandeld. Indien de klacht niet naar volledigheid is afgehandeld, kan de klager een tegenbericht sturen naar de directeur-bestuurder. Indien de klacht de directeur-bestuurder zelf betreft, kan een tegenbericht gestuurd worden naar de voorzitter van de Raad van Toezicht.

Alle medewerkers hebben een geheimhoudingsplicht ten aanzien van alle klachten. Ook als er geen betrokkenheid is bij de specifieke klacht.

Slotbepaling

In alle gevallen waarin de klachtenregeling niet voorziet, beslist de directeur-bestuurder.