

## **KLACHTENREGLEMENT VERENIGING NEDERLANDS CULTUURLANDSCHAP**

*Versie : december 2014*

### **- Artikel 1 -**

#### **Doel**

Het doel van de behandeling van klachten is het komen tot een oplossing van een bestaand of vermeend probleem, dit tot tevredenheid van beide partijen.

### **- Artikel 2 -**

#### **Verantwoordelijkheden**

De directie is eindverantwoordelijk voor een juiste en naar tevredenheid afgehandelde klacht.

### **- Artikel 3 -**

#### **Indienen van een klacht**

1. Een klacht dient schriftelijk te worden ingediend.
2. Alle medewerkers van Vereniging Nederlands Cultuurlandschap kunnen een klacht in ontvangst nemen.
3. Een schriftelijke klacht dient ondertekend te zijn en bevat ten minste:
  - a. de naam en het adres van de indiener;
  - b. de dagtekening;
  - c. een omschrijving van de klacht.

### **- Artikel 4 -**

#### **Afhandelingstermijn**

1. VNC handelt de klacht af binnen acht weken na ontvangst.
2. VNC kan de afhandeling voor ten hoogste vier weken verdagen. Van de verdaging wordt schriftelijk mededeling gedaan aan de indiener.

**- Artikel 5 -**

**Afhandeling**

1. Het origineel krijgt een volgnummer en wordt gearhiveerd in het klachtendossier.
2. Er wordt binnen 1 week een schriftelijke bevestiging van de ontvangst van de ingediende klacht aan de indiener gestuurd.
3. De directie benoemt een klacht-eigenaar, die verantwoordelijk wordt voor een tijdige en correcte afhandeling van de klacht. De klacht-eigenaar is iemand die niet betrokken is bij het proces wat betrekking heeft op de ingediende klacht.
4. Indien gewenst kan de indiener in gelegenheid worden gesteld gehoord te worden.

**- Artikel 6 -**

**De beslissing op een klacht**

1. De beslissing op een klacht kan zijn:
  - a. de klacht is geheel of gedeeltelijk gegrond; of
  - b. de klacht is ongegrond.
2. Vereniging Nederlands Cultuurlandschap deelt de beslissing binnen 8 weken schriftelijk mede aan de indiener, met een gemotiveerd oordeel over het al dan niet (geheel of gedeeltelijk) gegrond zijn hiervan.