

Klachtenregeling Stichting Avavieren

Uiteraard willen we dat gasten en vrijwilligers van Stichting Avavieren tevreden zijn over onze dienstverlening. Toch kan het voorkomen dat iemand niet tevreden is. Het verdient altijd de voorkeur dat dit rechtstreeks aangekaart wordt, zodat er gewerkt kan worden aan een oplossing. Soms lukt het niet om samen een oplossing te vinden. Dan kan een klacht ingediend worden.

Tijdens de Wigwamweken verloopt de organisatie via Stichting Wigwam. Om die reden worden klachten in 1^e instantie daar ingediend en zullen zo nodig, gezamenlijk met Stichting Avavieren worden behandeld.

Wat is een klacht?

Een klacht is een uiting van ontevredenheid over een bewezen dienst, een persoon of een product van Stichting Avavieren. Het betreft geen zaken aangaande grensoverschrijdend gedrag (aangaande vrijwilligers of gasten): dit kan gemeld worden bij de vertrouwenspersoon.

Op de volgende manieren kan een klacht ingediend worden:

- Mondeling
- Telefonisch
- Schriftelijk (via de secretaris van Stichting Avavieren) via een brief of email (info@avavieren.nl)
- Via de vertrouwenspersoon van Stichting Avavieren (vertrouwenspersoon@avavieren.nl)
- Via een contactformulier op de website van Stichting Avavieren (www.avavieren.nl)
- Via Strandpark Vlugtenburg (vooral betreffende de huisvesting en de voorzieningen op het Strandpark).

Behandeling van een klacht:

De klacht wordt in behandeling genomen door de projectleider en de secretaris van Stichting Avavieren. Stichting Avavieren doet haar best om binnen 5 dagen nadat de klacht is ingediend schriftelijk een ontvangstbevestiging te sturen. Binnen een termijn van 3 wordt de klacht in behandeling genomen. Mocht de klacht niet binnen deze termijn behandeld kunnen worden, wordt u uiteraard daarvan op de hoogte gebracht. Om duidelijkheid over de klacht te krijgen zal er hoor en wederhoor toegepast worden, waarbij de persoonlijke levenssfeer van de betrokkenen altijd zal worden beschermd.

Een klager dient bij het indienen van de klacht tenminste de navolgende gegevens kenbaar te maken: naam en e-mailadres en/of telefoonnummer van de klager. Daarnaast is het van belang om de aard en een zo duidelijk mogelijke omschrijving van de klacht te ontvangen.

De klachten worden besproken met betrokkenen, maar om te leren van de klachten en oplossingen voor de toekomst te vinden, worden de klachten ook besproken in de vergaderingen van het bestuur (geanonimiseerd). Zo nodig, zullen de bestuursleden ook gevraagd worden om deel te nemen aan de behandeling van de klachten. De klacht zal zo veel mogelijk intern behandeld worden. Als de uitkomst van deze behandeling niet naar tevredenheid is, zal een externe onafhankelijke klachtencommissie ingeschakeld worden.

Stichting Avavieren kan besluiten een klacht niet in behandeling te nemen. Dat kan het geval zijn in onder andere de volgende gevallen:

- het een voorval betreft dat langer dan een jaar geleden is gebeurd
- als hierover door de klager al eerder een klacht is ingediend over een vergelijkbare gebeurtenis en die klacht volgens dit klachtenreglement is behandeld
- als de klager deze klacht ook elders heeft ingediend
- als de klacht wellicht een strafbaar feit betreft en de wettelijke instanties daarbij betrokken zijn (politie / officier van justitie)

Beëindiging van een klacht:

Een klacht die op de juiste wijze is ingediend, eindigt indien:

- de klager de klacht intrekt;
- na bemiddeling en/of na overleg met de klager blijkt dat bij de klager geen behoefte meer bestaat aan verdere behandeling van de klacht;
- Stichting Avavieren de klacht heeft afgehandeld. Van het niet verder behandelen van een klacht wordt, onder vermelding van redenen, schriftelijk mededeling gedaan aan de klager.

Klachtenregister:

Alle klachten worden geregistreerd in een klachtenregister. Dit klachtenregister wordt gebruikt om de dienstverlening verder te verbeteren en om inzicht te krijgen in de aantallen / soort klachten. Kleine klachten / reviews (op basis van het enquêteformulier) / complimenten / voorstellen tot verbeteren van onze dienstverlening worden in een overzicht bijgehouden, zodat ook hier verbeteringen uit gehaald kunnen worden.

Overige bepalingen

- Stichting Avavieren legt een dossier aan van alle bij Stichting Avavieren ingediende klachten en de afhandeling ervan.
- Het Bestuur van Stichting Avavieren heeft te allen tijde toegang tot dit dossier, en kan ook anderen inzage verschaffen binnen de kaders die de privacywetgeving daarvoor stelt;
- Stichting Avavieren rapporteert op hoofdlijnen en met inachtneming van de privacywetgeving over klachten in het bestuursoverleg;
- Iedereen die volgens dit klachtenreglement betrokken is bij een klacht en de behandeling daarvan zal deze klacht en informatie verkregen in verband met de klacht geheim houden voor zover het kennelijk vertrouwelijke gegevens betreft. 6.3
- De behandeling van een klacht door Stichting Avavieren kan nimmer leiden tot een erkenning van aansprakelijkheid van Stichting Avavieren
- In alle gevallen waarin dit klachtenreglement niet voorziet, beslist het Bestuur van Stichting Avavieren.

Vaststelling klachtenreglement :

Dit klachtenreglement wordt vastgesteld en kan worden gewijzigd door het Bestuur van Stichting Avavieren.

Dit klachtenreglement is vastgesteld op 12 mei 2025

Dit klachtenreglement wordt gepubliceerd op de website van Stichting Avavieren (www.avavieren.nl)