

Klachtenregeling Vrienden van de Houtvaart

Is het probleem na een gesprek niet opgelost? Dan kun je een klacht indienen door een e-mail te sturen aan de secretaris van het bestuur (secretaris@houtvaart.nl) . Vermeld in je mail de volgende zaken:

Je naam en adres, telefoonnummer en e-mailadres;

Omschrijf je klacht:

- Wat er is gebeurd en op welke datum;
- Met welke functionaris van de vereniging je contact hebt gehad en of je je ontevredenheid al met hem of haar besproken hebt;
- Wat er tot nu toe met jouw klacht is gebeurd en wat je wilt bereiken met jouw klacht.

Het bestuur zal naar aanleiding van je e-mail contact met je opnemen en onderzoeken wat er aan de hand is. Als we er samen niet uit kunnen komen, zal de klacht worden doorgestuurd naar de klachtencommissie.

De klachtencommissie is een permanente commissie, bestaande uit twee leden van de vereniging, die geen andere functie in de vereniging uitvoeren.

De klachtencommissie bepaalt hoe zij de klacht wil onderzoeken, dat kan bijvoorbeeld door de klager en getuigen te spreken. De klachtencommissie brengt binnen drie weken nadat zij van de klacht in kennis is gesteld advies uit aan het bestuur over de afhandeling van de klacht.