

Klachtenregeling

Juli 2010

Wat is een klacht?

- Van een klacht is sprake wanneer een klacht als zodanig schriftelijk, telefonisch of mondeling wordt ingediend bij de Stichting Vrijwilligersvervoer Zaanstreek en omstreken,

Postadres: Bergland 1
1567 ED Assendelft
Telefoon: 06 20 90 35 65
b.g.g. 075 657 3228
E-mail: buro@zaanstreekvervoer.nl

Behandeling van een klacht

- Voor het indienen van een klacht dient gebruik te worden gemaakt van een op aanvraag door de stichting te verstrekken klachtenformulier. Dit formulier kan ook via de website van de Stichting worden ingevuld.
- Elke klacht wordt door de Stichting schriftelijk vastgelegd en aan de klager binnen 7 dagen schriftelijk (per brief of e-mail) bevestigd. Daarbij zal de stichting aangeven binnen welke termijn de klager een beslissing op zijn of haar klacht kan verwachten. Deze termijn mag niet langer zijn dan zes weken.

- Tenzij de klacht naar het oordeel van het bestuur van de stichting onmiddellijke actie van het bestuur noodzakelijk maakt, zal de klacht in de eerstvolgende bestuursvergadering in behandeling worden genomen. Binnen zeven werkdagen zal de beslissing schriftelijk ter kennis van de klager worden gebracht.
- De beslissing moet berusten op een deugdelijke motivering en dient op alle onderdelen van de klacht inhoudelijk in te gaan.
- Mocht de klager tegen de beslissing (uitsluitend schriftelijk!) bezwaar maken, dan kan klager desgewenst bij de behandeling van dit bezwaar in een daarop volgende bestuursvergadering van de stichting aanwezig zijn om de klacht c.q. zijn bezwaar nader toe te lichten.
- De beslissing op het bezwaarschrift zal schriftelijk ter kennis van de klager worden gebracht.
- Indien na gedegen onderzoek wordt vastgesteld dat het niet mogelijk is de ware toedracht met zodanige zekerheid te achterhalen dat daarop een oordeel kan worden gebaseerd, dan kan het geven van een oordeel in de beslissing achterwege blijven.

Het bestuur van de stichting streeft ernaar elke klacht zo spoedig mogelijk in behandeling te nemen en te onderzoeken, evenals de klager van een reactie te voorzien.

Rechten van de klager

- Klager kan zich ter behartiging van zijn of haar belangen laten vertegenwoordigen door een gemachtigde.
- Klager en diens gemachtigde hebben recht op inzage in het klachtendossier betreffende de ingediende klacht.
- Mocht klager van mening zijn dat hem of haar tekort is gedaan, dan staat het klager uiteraard vrij verdere juridische stappen te ondernemen, waarbij het bestuur zich verplicht naar redelijkheid en billijkheid alle mogelijke medewerking te verlenen.

Let wel: in alle gevallen geldt Nederlands recht.