

## **KLACHTENREGLEMENT**

### **Coöperatieve Vereniging Collectief Deltaplan Landschap U.A.**

***Versie : juli 2015***

#### **- 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**

Het bestuur 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 het Collectief Deltaplan Landschap U.A. 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. Collectief Deltaplan Landschap U.A. handelt de klacht af binnen zes weken na ontvangst.
2. Collectief Deltaplan Landschap U.A. 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. Het bestuur 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. Collectief Deltaplan Landschap U.A. deelt de beslissing binnen 6 weken schriftelijk mede aan de indiener, met een gemotiveerd oordeel over het al dan niet (geheel of gedeeltelijk) gegrond zijn hiervan.

Aldus vastgesteld in de Algemene Ledenvergadering d.d. 7-9-2015

Prof. J.W. Erisman  
Voorzitter

ir E.J. Mooiweer  
Secretaris