

Klachtenregeling Vereniging VGnetwerken

De Vereniging VGnetwerken doet haar uiterste best om haar leden en belangstellenden goed van dienst te zijn. Toch is het mogelijk dat er zaken fout gaan of niet zoals afgesproken. In deze klachtenprocedure is vastgelegd hoe leden en derden een klacht kunnen indienen bij VG netwerken en hoe deze klacht wordt afgehandeld.

Procedure

De klacht wordt, indien mogelijk, in eerste instantie besproken met degene tegen wie de klacht is gericht. Leidt dit niet tot een oplossing of is een direct gesprek tussen klager en aangeklaagde niet mogelijk, dan kan een klacht op 3 manieren worden geuit:

- Schriftelijk: aan het Bestuur van de Vereniging VGnetwerken
Postbus 1223, 3500 BE Utrecht
- Telefonisch bij het bureau: 030 2727307
- Per e-mail: aan m.vanleeuwen@vgnetwerken.nl

Registratie

Van elke klacht worden de volgende gegevens geregistreerd in een Klachtenregister:

- De datum waarop de klacht binnenkomt.
- De manier waarop de klacht binnenkomt (schriftelijk, telefonisch, per e-mail).
- Naam, adres, huisnummer, postcode, plaats en telefoonnummer van de klager.
- Gaat het om een lid/donateur of derde.
- De aard van de klacht.
- Een omschrijving van de actie die het Bestuur onderneemt naar aanleiding van de klacht.
- Naam van degene die de klacht behandelt.
- Datum waarop de klacht is afgehandeld.

Afhandeling

Een klacht wordt zo snel mogelijk en uiterlijk binnen 14 dagen beantwoord. Mocht dit niet te verwezenlijken zijn dan wordt de betrokkene hierover bericht en wordt afgesproken op welke termijn de klacht wordt behandeld. Als de klachtenprocedure is afgerond, maar de betrokkene desondanks ontevreden is over de wijze waarop de Vereniging de klacht heeft behandeld, dan bestaat binnen de Vereniging geen beroepsmogelijkheid. De betrokkene dient zich dan, desgewenst, te wenden tot de rechter.

Alle klachten worden geregistreerd op een klachtenformulier en verzameld in een klachtenregister. De tot de persoon herleidbare gegevens in dit Register zijn uitsluitend toegankelijk voor de bureaumedewerker en het bestuur van de Vereniging VGnetwerken. De binnengekomen klachten worden gebruikt om de kwaliteit van de dienstverlening te verbeteren.