

Procedure klachtenbehandeling ARK Natuurontwikkeling

De medewerkers van ARK Natuurontwikkeling proberen uiterst zorgvuldig te handelen, rekeninghoudend met andermans belangen. Soms lukt het niet om aan alle verwachtingen te voldoen of worden fouten gemaakt. ARK Natuurontwikkeling beschouwt klachten als belangrijke signalen uit de buitenwereld waarvan geleerd kan worden.

ARK Natuurontwikkeling behandelt klachten overeenkomstig de onderstaande procedure.

1. Algemeen

- a. Alle klachten dienen direct in behandeling te worden genomen.
- b. Indien een klacht niet direct afdoende behandeld kan worden, dan ontvangt de klager zo spoedig mogelijk informatie over de verwachte wijze en tijdsduur van afhandeling.
- c. De klager mag verwachten dat Stichting Ark de voortgang van de afhandeling bewaakt; het is de taak van Ark om dit de klager ook als zodanig te laten ervaren.
- d. Klachten zijn voor Stichting Ark een waardevolle bron van informatie met betrekking tot:
 - de kwaliteit van het functioneren;
 - het beeld dat de buitenwereld over het functioneren van Stichting Ark heeft.
- e. In verband met het onder punt 1.d. gestelde is het hoofd van de afdeling Communicatie binnen de organisatie van Stichting Ark verantwoordelijk voor de coördinatie en de uitvoering van het klachtenbeleid, onverlet de verantwoordelijkheid van alle medewerkers van Stichting Ark actief te handelen overeenkomstig het klachtenbeleid zowel in- als extern.
- f. Tenminste eenmaal per jaar zal binnen het kernteam een evaluatie plaatsvinden over de ingediende klachten om:
 - de kwaliteit van de organisatie in dezen te toetsen;
 - structurele signalen zo vroeg mogelijk te onderkennen;
 - de communicatie met de doelgroep te verbeteren.
- g. Klachten kunnen betrekking hebben op alle activiteiten van stichting Ark als de uitoefening van haar feitelijke functie zoals subsidieverstrekking, standpuntbepaling en voorlichting.

2. Procedure

- a. Mondelinge klachten.
 - Een medewerker die een mondelinge/telefonische klacht krijgt handelt deze, direct mondeling af. Als er vooraf intern overleg gevoerd moet worden, wordt de klager binnen een week terug gebeld.
- b. Schriftelijke klachten
 - De klacht wordt geregistreerd bij ontvangst en via email wordt de afdeling Communicatie op de hoogte gebracht.
 - De klager krijgt binnen twee weken na ontvangst van de klacht een brief met een officiële reactie.