

# Kynologen Club “De Kempen”

## KLACHTENPROCEDURE

Als Kynologen Club proberen wij natuurlijk zoveel mogelijk klachten te voorkomen. Toch kan het gebeuren dat iets niet loopt zoals het zou moeten lopen. Voor die gevallen bestaat er een klachtenprocedure.

### **Indienen van een klacht**

Wanneer iemand een klacht wil indienen over de Kynologen Club of een van haar medewerkers dan kan dit via de website. Deze klachten komen dan centraal binnen bij de secretaris. Klachten kunnen ook per mail of per brief worden ingediend, eveneens bij de secretaris. Telefonische klachten worden niet geaccepteerd omdat duidelijk vastgesteld moet kunnen worden wie de klager is en omdat het noteren van een telefonische klacht door interpretatie kan leiden tot verandering van de klacht zelf.

### **Beoordeling van de klacht**

Bij klachten over een medewerker vindt een eerste beoordeling plaats door de coördinator van het betreffende onderdeel. Bij klachten over een coördinator vindt de beoordeling plaats door het bestuur. Bij klachten over een bestuurslid wordt door het voltallige bestuur een ander bestuurslid als beoordelaar aangewezen.

Klachten over het hele bestuur kunnen alleen worden behandeld in een Algemene Ledenvergadering.

### **Procedure afhandeling van de klacht**

In een gesprek met de klager wordt vastgesteld wat de klacht precies inhoudt en wat de verwachtingen zijn over de uitkomst van de procedure.

Daarna wordt met de persoon over wie geklaagd wordt gesproken en naar zijn/haar kant van het verhaal gevraagd.

In derde instantie wordt een gesprek gevoerd met de klager en de beklagde waarin de wederzijdse standpunten aan de orde komen. In dit gesprek wordt gezocht naar een oplossing c.q. afhandeling van de klacht. Komen de partijen er samen niet uit dan moet een besluit worden genomen door het bestuur.

De klachtbehandelaar zorgt voor een correcte afhandeling van de klacht zoals afgesproken.