

Klachtenbehandeling

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 Batavialand de voortgang van de afhandeling bewaakt; het is de taak van Batavialand om dit de klager ook als zodanig te laten ervaren.
- d. Klachten zijn voor Batavialand een waardevolle bron van informatie met betrekking tot:
 - de kwaliteit van het functioneren
 - het beeld dat de buitenwereld over het functioneren van Batavialand heeft
- e. In verband met het onder punt 1.d gestelde, is de medewerker werving binnen de organisatie verantwoordelijk voor de coördinatie en de uitvoering van klachtenbeleid, onverlet de verantwoordelijkheid van alle medewerkers van Batavialand actief te handelen overeenkomstig het klachtenbeleid, zowel intern als extern.
- f. Tenminste eenmaal per kwartaal zal binnen het managementteam een evaluatie plaatsvinden over de ingediende klachten om:
 - de kwaliteit van de organisatie in deze te toetsen
 - de structurele signalen zo vroeg mogelijk te onderkennen
 - de communicatie met de doelgroep te verbeterenHet Hoofd Publiek & Presentaties draagt ten behoeve van de evaluatie zorg voor rubricering van de klachten en bereidt de evaluatie schriftelijk voor.
- g. Klachten kunnen zowel betrekking hebben op de fondsenwerving door Batavialand als de uitoefening van haar feitelijke functie zoals de uitoefening van publieksactiviteiten, onderzoek en voorlichting.

2. Procedure

a. Mondelinge klachten:

- een medewerker die een mondelinge/telefonische klacht krijgt handelt deze, indien mogelijk, direct mondeling af. De klager kan ook korte tijd later worden teruggebeld nadat, indien wenselijk intern is overlegd.
- de klachten wordt geregistreerd op het daarvoor bestemde klachtenformulier met vermelding van naam, adres en telefoonnummer van de klager.
- soms kan het nuttig zijn eveneens een schriftelijke bevestiging van een mondeling antwoord naar de klager te sturen. Dit gaat in overleg met de directeur/hoofd van de afdeling.
- De afhandeling van de klacht wordt vastgelegd op het klachtenformulier.

b. Schriftelijke klachten:

- de klacht wordt geregistreerd op het daarvoor bestemde formulier onder vermelding van naam, adres en telefoonnummer van de klager. De schriftelijke klacht en het klachtenformulier worden samengevoegd
- de klager krijgt binnen twee weken na ontvangst van de klacht een brief met een officiële reactie, ondertekend door het hoofd van de betrokken afdeling c.q. de directeur.
- Klachten die per e-mail binnenkomen worden behandeld zoals onder b.

Inhoud van de brief

Het gaat er in de antwoordbrief niet zozeer om een oordeel te geven of de klacht al dan niet gegrond is, maar om aan te geven wat de reden is van het handelen dat aan de klacht ten grondslag ligt. Daarbij kan bijvoorbeeld worden gedacht aan consequenties van het algemene beleid. Voorts kan aan de orde komen:

- snelle behandeling en herstel van fouten
- duidelijke informatie over genoemd onderwerp
- respect voor andermans mening
- hulpvaardigheid

Als de klacht niet binnen twee weken kan worden afgehandeld, krijgt de klager binnen deze termijn een ontvangstbevestiging met daarin:

- datum waarop de brief is ontvangen
- informatie over de verdere afhandeling (tijdsduur, verloop procedure, contactpersoon etc.)

Adres:

Batavialand
t.a.v. de directie
Postbus 119
8200 AC Lelystad

T (0320) 261409

E info@batavialand.nl onder vermelding van 'Klacht'