

Klachtenprocedure

Wat te doen bij een klacht?

Overal waar mensen werken, kunnen dingen fout gaan. Dat geldt ook voor medewerkers en vrijwilligers van Het Flevo-landschap. Wilt u een klacht of melding indienen over een medewerker, een vrijwilliger, de werkwijze in een bepaald gebied of wilt u simpelweg een gebrek aan een brug, picknickbankje of routepaaltje doorgeven? Lees dan onze klachtenprocedure, zodat u zo snel mogelijk wordt gehoord door de juiste persoon en wij het probleem zo spoedig mogelijk kunnen verhelpen.

Waarom het belangrijk is dat u klachten meldt

Voor u als bezoeker is het uiteraard fijn om te weten dat wij uw klacht of melding serieus nemen en er iets aan doen. Maar ook Het Flevo-landschap heeft baat bij uw melding. Zo weten wij waar er iets niet goed gaat en kunnen we maatregelen nemen om te voorkomen dat u en andere bezoekers het probleem blijft ervaren.

Wat beschouwen wij als een klacht?

- Een klacht is informatie die aangeeft dat er iets verkeerd is gegaan of fout is aan een uiting of activiteit van Het Flevo-landschap, volgens de beleving van de klager.
- Wie een klacht indient, mag van Het Flevo-landschap verwachten dat deze klacht serieus, correct en binnen afzienbare tijd wordt afgehandeld.
- Anonieme klachten kunnen helaas niet als klacht worden behandeld. Uiteraard gaan wij met de grootste zorgvuldigheid om met de naam en contactgegevens van een melder.

Hoe dient u een klacht in?

- U kunt telefonisch, schriftelijk, per e-mail, via social media of via één van onze drie bezoekerscentra een klacht indienen bij Het Flevo-landschap.
 - Telefoon: 0320-286111 (bereikbaar op werkdagen van 09:00 uur - 17:00 uur)
 - E-mail: Via het infoformulier, info@flevolandschap.nl
 - Social media:
 - <https://www.facebook.com/flevolandschap/>
 - <https://twitter.com/flevolandschap>
 - <https://www.linkedin.com/company/het-flevo-landschap>
 - Brief: Het Flevo-landschap, t.a.v. secretariaat, Postbus 2181, 8200 AD Lelystad
- Bij complexe klachten kan een medewerker aan de telefoon alsnog vragen de klacht op schrift te stellen. Dit doen we om de afwikkeling van een klacht te bespoedigen en miscommunicatie te voorkomen.

Wat gebeurt er nadat u een klacht heeft ingediend?

- Na ontvangst wordt uw klacht geregistreerd in ons klachtensysteem en toegewezen aan een behandelaar (in de regel is dit de meest deskundige collega op het gebied van uw klacht of melding).
- U ontvangt - uiterlijk - binnen twee weken een reactie op de klacht. Bij minder complexe klachten en meldingen reageren wij vaak al binnen één of enkele werkdagen.
- Als uw klacht niet binnen de afgesproken termijn kan worden afgehandeld, informeren wij u over de voortgang en een nieuwe afhandeltermijn.
- Uw klacht wordt als afgehandeld beschouwd als u een antwoord heeft ontvangen, waarbij Het Flevo-landschap overtuigd is naar redelijkheid en billijkheid en in lijn met de zwaarte van de klacht, alles in het werk te hebben gesteld om de klacht naar behoren te beantwoorden.