

Wat te doen bij een klacht

Klachtenregeling Het Flevo-landschap

Doel van de regeling

Dit is een regeling voor het omgaan met alle klachten die bij Het Flevo-landschap binnenkomen met als doel dat:

- het voor de klager helder is hoe Het Flevo-landschap omgaat met klachten;
- alle betrokken medewerkers op een vooraf vastgestelde eenduidige wijze klachten afhandelen;
- directie inzicht krijgt in het soort en de aantallen klachten zodat de kwaliteit van de organisatie en de relatie met haar (niet) begunstigers verbeterd wordt.

Definitie 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 beleving van de klager.

Een klager mag van Het Flevo-landschap verwachten dat een klacht serieus en correct wordt afgehandeld.

Anonieme klachten worden niet als klacht behandeld.

De Procedure

1. De klager kan een klacht bij Het Flevo-landschap telefonisch, schriftelijk, per e-mail of via één van de drie bezoekerscentra aanmelden. In geval van complexe klachten kan een medewerker aan de telefoon alsnog vragen de klacht op schrift te stellen om de afwikkeling van een klacht te bespoedigen.

Telefoon: 0320-286111 (bereikbaar op werkdagen van 09:00 uur - 17:00 uur)

E-mail: Via het infoformulier, info@flevolandschap.nl

Brief: Het Flevo-landschap, t.a.v. secretariaat, Postbus 2181, 8200 AD Lelystad

2. De klacht wordt na ontvangst geregistreerd en toegewezen aan een behandelaar

3. De klager ontvangt binnen twee weken een reactie op de klacht.

4. Als de klacht niet binnen de afgesproken termijn afgehandeld kan worden, krijgt de klager informatie over de voortgang met een nieuwe afhandeltermijn.

5. De klacht wordt als afgehandeld beschouwd als de klager het 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.