



Dierenwelzijn.
Wereldwijd.

Klachtenreglement

Klachtenreglement Stichting VIER VOETERS Nederland

1 Begripsbepaling

In dit klachtenreglement wordt verstaan onder:

“**betrokkene**”: degene die de klacht indient;

“**klacht**”: een uiting dat er in de beleving van de betrokkene iets niet goed is gegaan aan de kant van de stichting en/of haar medewerkers; en

“**stichting**”: Stichting VIER VOETERS Nederland, gevestigd te Amsterdam en geregistreerd in het Handelsregister van de Kamer van Koophandel onder nummer 34179613.

2 Doel klachtenreglement

Dit klachtenreglement heeft als doel om:

2.1.1 betrokkenen duidelijkheid te verschaffen over de wijze waarop klachten bij de stichting kunnen worden ingediend en door de stichting worden behandeld;

2.1.2 de stichting inzicht te geven in wat er volgens betrokkenen niet goed is gegaan aan de kant van de stichting; en

2.1.3 de kwaliteit te waarborgen en waar nodig te verbeteren van de manier waarop de stichting haar doel tracht te verwezenlijken.

3 Klachtenprocedure

3.1 Een klacht kan op verschillende wijze bij de stichting worden ingediend:

3.1.1 schriftelijk per post op het reguliere huisadres of schriftelijk per e-mailadres van de stichting.

3.1.2 per telefoon op het telefoonnummer van het kantoor van de stichting.

3.2 Een klacht wordt niet in behandeling genomen indien de klacht:

3.2.1 anoniem of zonder benodigde contactgegevens van de betrokkene wordt ingediend;

3.2.2 onleesbaar is; of

3.2.3 is ingediend in een andere taal dan het Nederlands of Engels.

3.3 Een ontvangen klacht wordt als volgt behandeld:

3.3.1 de klacht wordt behandeld door de medewerkers Animal Welfare Support. Zij kunnen hiervoor een beroep doen op andere medewerkers binnen het team die beschikken over meer specialistische kennis van het terrein waarop de klacht betrekking heeft.

3.3.2 zo spoedig mogelijk doch uiterlijk binnen vijf werkdagen wordt aan de betrokkene mededeling gedaan over de bevindingen omtrent de klacht. Indien beantwoording binnen vijf werkdagen niet mogelijk is, ontvangt de betrokkene daarover zo spoedig mogelijk bericht. Indien er maatregelen zijn genomen naar aanleiding van de klacht wordt dit aan de betrokkene gemeld; en

3.3.3 iedere klacht wordt geregistreerd in het klachtenregister van de stichting, gerubriceerd per type klacht, thema en type betrokkene.

3.4 Klachten worden vertrouwelijk door de stichting behandeld. Ook de registratie in het klachtenregister gebeurt op een zodanige wijze dat de privacy van de betrokkenen is gewaarborgd.

4 Beroepsmogelijkheid

4.1 Mocht de betrokkene ontevreden zijn over de wijze waarop de stichting de klacht heeft behandeld dan kan de betrokkene schriftelijk bij het bestuur van de stichting in

beroep, per post op het reguliere post- of e-mailadres van de stichting, ter attentie van het bestuur van de stichting.

4.2 Binnen tien werkdagen wordt aan de betrokkene mededeling gedaan over de bevindingen omtrent het beroep. Indien beantwoording binnen tien werkdagen niet mogelijk is, ontvangt de betrokkene daarover zo spoedig mogelijk bericht. Indien er maatregelen zijn genomen naar aanleiding van de klacht wordt dit aan de betrokkene gemeld.

5 Slotbepalingen

5.1 In alle gevallen waarin dit klachtenreglement niet voorziet beslist de stichting.

5.2 Het klachtenreglement is openbaar. De stichting draagt zorg voor een bekendmaking van dit klachtenreglement op haar website.

5.3 Jaarlijks vindt de evaluatie door de stichting van dit reglement en van het klachtenregister plaats. Waar nodig en waar mogelijk worden werkwijzen en procedures aangepast om herhaling van klachten te voorkomen.