

Klachtenprocedure



Doel

1. Klachten en vragen afhandelen op een vooraf vastgestelde eenduidige wijze, om de servicegraad naar de aangesloten organisaties, relaties, partners en geïnteresseerden te bewaken.
2. Ten behoeve van bestuur en/of management inzicht verschaffen in het totale aantal, de soort en de ernst van klachten. Om zo, waar nodig en mogelijk, te komen tot aanbevelingen om werkprocessen of inhoudelijke koers aan te passen of te wijzigen.

De ontvangst van de klacht

Een persoon kan op verschillende manieren zijn klacht bij Landschapsbeheer Groningen kenbaar maken. Zowel telefonisch als schriftelijk (ook via e-mail en website) kunnen de klachten binnenkomen. Alle uitingen worden door het secretariaat verzameld en geregistreerd. Het secretariaat bewaakt tijdige afhandeling van de klachten.

Afhandeling van de klacht

De medewerker probeert direct de klacht te beantwoorden en controleert of de klager tevreden is met het gegeven antwoord of bevestigt dat de beller binnen 14 dagen een antwoord krijgt. Er wordt een samenvatting gemaakt van het gesprek en deze wordt bewaard in het digitale klachtenregister.

Rapportage

Elk kwartaal worden de binnengekomen klachten geagendeerd om te bespreken met het MT.