

Klachtenprocedure Mercedes-Hanomag Kampeerautoclub Dubbellucht

De klachtenprocedure beschrijft hoe klachten tussen leden en werkgroepen/bestuur te behandelen en af te ronden, dan wel op te lossen.

Als de klacht elders binnenkomt wordt deze aan de betreffende werkgroep of bestuurslid voorgelegd ter behandeling. Deze bevestigt de ontvangst van de klacht bij de klager.

De communicatie verloopt per mail, indien nodig aangevuld met een bezoek of telefonisch contact. De secretaris ontvangt altijd een cc van de mails en bewaakt de uitvoering volgens de procedure.

Het doel is altijd om de klacht binnen de mogelijkheden en naar ieders tevredenheid op te lossen, waarbij de doorlooptijd zo kort mogelijk, maar maximaal 2 maanden is.

De klacht wordt in onderstaande stappen behandeld

1. De klacht komt binnen en wordt zo snel mogelijk, maar in ieder geval binnen een week, bij de juiste werkgroep danwel bestuurslid neergelegd.
2. De klager ontvangt vervolgens binnen een week een bevestiging per mail met de te volgen procedure.
3. De werkgroep en/of het bestuurslid behandelt de klacht en bepaalt of de klacht terecht is en komt binnen twee weken met een oplossingsvoorstel. Als de werkgroep en/of het bestuurslid meent dat de klacht niet terecht is wordt dit zo snel mogelijk aan de klager meegedeeld en beargumenteerd. Indien nodig ondersteunt en/of adviseert het bestuur op verzoek van de werkgroep/het bestuurslid.
4. Indien nodig is er ondertussen persoonlijk contact of contact per telefoon tussen klager en de behandelende werkgroep en/of bestuurslid.
5. De klager wordt na afronding direct, maar binnen een week, per mail geïnformeerd over toewijzen of afwijzen van de klacht, waarbij de beslissing wordt toegelicht. Aan klager wordt gevraagd of de oplossing voldoet aan de verwachting en dit binnen twee weken te laten weten.
6. Als de klager tevreden is wordt de klacht afgesloten. Als de klager niet tevreden is wordt de klacht aan het bestuur voorgelegd in de eerstvolgende bestuursvergadering en deze neemt een definitieve beslissing waartegen geen beroep mogelijk is. De uitkomst wordt binnen een week na de bestuursvergadering aan de klager meegedeeld.



Voorzitter Henk Colijn



Secretaris Kees Visser