

KLACHTENREGELING STICHTING KENNEMER ENERGIE

Klachtenregeling

Wij beseffen dat er soms iets mis kan gaan in onze dienstverlening of in de relatie met de mensen die onder verantwoordelijkheid van Stichting Kennemer Energie (SKE) handelen. En dan kan het gebeuren dat u niet tevreden bent of een klacht heeft.

SKE neemt uw klacht heel serieus en beschouwt uw klacht als een kans om haar zakelijke relatie met u te verbeteren en haar toekomstige diensten te verbeteren. Zodoende werkt SKE met de volgende klachtenregeling.

De definitie van een klacht

Een klacht is een directe uiting dat een specifieke gedraging of handeling van een iemand die onder verantwoordelijkheid van SKE jegens de klagende persoon of organisatie werkzaamheden verricht, niet voldoet aan de verwachtingen en tot ontevredenheid leidt bij de klager. Deze uiting is kenbaar gemaakt aan een bestuurslid van SKE.

Indiening

SKE streeft naar een transparante en zorgvuldige manier van werken. Als u een klacht heeft, stellen wij het op prijs dat u eerst contact opneemt met de betrokkene die onder verantwoordelijkheid van SKE werkt. Komt u er samen niet uit? Dan voorziet deze klachtenregeling in het vervolgproces.

- Uw klacht graag per mail opsturen naar **administratie@kennemerenergie.nl** of per post naar **Stichting Kennemer Energie, Oceans Impact Hub, Gonnetstraat 26, 2011 KA Haarlem.**
- Stuur uw klacht in uiterlijk zes maanden na de betreffende gedraging of handeling.
- Inhoud van uw klacht:
 - Naam en contactgegevens van de klager (Let op: anonieme klachten worden niet in behandeling genomen)
 - Beschrijving van de situatie waarin de ongewenste handeling of gedraging heeft plaatsgevonden.
 - Toelichting over welke gedraging of handeling van SKE deze klacht precies gaat. Eventuele onderbouwing met documenten, datum en tijdstip e.d.
 - Wat heeft u als klager nodig om tot herstel van de relatie met SKE te kunnen komen?

Let op: Hoe meer relevante informatie u verstrekt, hoe beter wij in staat zijn de klacht te beoordelen.

Verwerking van de klacht

- Van uw klacht wordt intern een vertrouwelijk klachtendossier gemaakt waarin alle relevante informatie wordt opgenomen.
- De verantwoordelijke binnen SKE onderzoekt uw klacht, vraagt zo nodig aanvullende informatie op bij u of andere relevante partijen.
- De verantwoordelijke binnen SKE formuleert een standpunt, deelt deze in het bestuur, zorgt dat het bestuur hierover tot overeenstemming komt.
- De verantwoordelijke binnen SKE communiceert het finale standpunt met u.
- De verantwoordelijke binnen SKE zorgt voor afhandeling en sluiting van het klachtendossier.

De klager krijgt, op diens verzoek, inzage in zijn/haar klachtendossier wat betreft bovenstaande opgenomen gegevens.

Contactpersoon

De voorzitter van SKE is verantwoordelijk voor het behandelen van de klacht. Bij diens afwezigheid of in geval de klacht gedragingen van de voorzitter betreft, neemt de secretaris de verantwoordelijkheid voor het behandelen van de klacht.

Opvolging

De klager krijgt binnen twee weken een schriftelijke bevestiging dat de klacht in behandeling is genomen en dat hij/zij binnen zes tot acht weken na indiening van de klacht een schriftelijke reactie ontvangt.

Blijkt deze termijn niet haalbaar (bij complexe klachten) dan wordt de klager hierover tijdig (ruim voor het verstrijken van deze periode) schriftelijk bericht met vermelding van reden van de vertraging en de termijn waarbinnen de klacht wel wordt afgewikkeld.

Klachtenbeheer

De gegevens uit het klachtendossier worden een jaar, nadat de klacht door SKE is afgehandeld, bewaard.

Alle ingediende klachten, die in behandeling zijn of zijn afgehandeld, worden geregistreerd in een speciaal hiervoor aangemaakt en onderhouden klachtenregister.