

# Klachtenregeling

## STICHTING NATUURWIJS 2019

**Update: juli 2022**

Als een partij ontevreden is over een geleverde dienst van Stichting NatuurWijs, dan kan deze partij een klacht indienen.

### Artikel 1 – Definities

In de onderhavige klachtenregeling wordt verstaan onder:

- b. Klacht: elke uiting van ongenoegen over uitgevoerde natuureducatie of gevolgde workshop of training van Stichting NatuurWijs, door of namens Klager schriftelijk kenbaar gemaakt aan Stichting NatuurWijs, conform artikel 3.1 en 3.2 van deze klachtenregeling.
- c. Klachtbehandelaar: de door de Directeur in overleg met het Bestuur van Stichting NatuurWijs aangewezen, onpartijdig persoon, belast met de behandeling van een klacht. De Klachtbehandelaar voor Stichting NatuurWijs is mw. Mr. D. den Boer te Amsterdam, [ditte@dittedenboer.nl](mailto:ditte@dittedenboer.nl).
- d. Klager: de bij natuureducatie of een workshop of training betrokken partij of diens vertegenwoordiger die een klacht uit.
- e. NatuurWijzer/Trainer: diegene die de natuureducatie of workshop en/of training heeft verzorgd.
- f. Functionaris Stichting NatuurWijs: verantwoordelijk voor de administratieve afhandeling van de klacht. Deze functionaris is mw. A. Aartsen, [administratie@natuurwijs.nl](mailto:administratie@natuurwijs.nl)
- g. Stichting NatuurWijs: verantwoordelijk voor de natuureducatie, workshops en trainingen, gevestigd te Bavel.

### Artikel 2 - Doel van de klachtenregeling

Het doel van deze klachtenregeling is het op een laagdrempelige wijze oplossen van Klachten.



## Artikel 3 - Procedure

3.1 Een Klacht wordt alleen in behandeling genomen indien schriftelijk ingediend bij Stichting NatuurWijs binnen één maand na beëindiging van de natuureducatie, workshop of training waaruit de klacht rijst.

3.2 De Klager doet daarbij in elk geval opgave van:

- zijn/haar naam, adres, postcode, woonplaats, telefoonnummer en e-mailadres;
- de data van de uitgevoerde natuureducatie, of gevolgde workshop en/of training;
- een korte omschrijving van de Klacht.

3.3 De functionaris van Stichting NatuurWijs legt de datum van ontvangst van de Klacht van de Klager vast. Deze functionaris zendt de Klager binnen een week een ontvangstbevestiging en stuurt de betreffende NatuurWijzer of Trainer binnen een week de Klacht toe. Daarbij vermeldt de functionaris de naam van de beoogde Klachtbehandelaar.

3.4 Aan de Klachtbehandelaar, Klager en NatuurWijzer/Trainer wordt gevraagd om binnen twee weken kenbaar te maken of er banden bestaan die een onpartijdige klachtbehandeling in de weg staan. Indien dat het geval is, schakelt de functionaris onverwijld een andere Klachtbehandelaar in. Binnen drie weken na ontvangst van de Klacht leidt de functionaris de Klacht door naar de Klachtbehandelaar. De functionaris stelt de Klacht ter beschikking van de Klachtbehandelaar.

3.5 Bij de klachtbehandeling, behandelt de Klachtbehandelaar de Klacht adequaat. Hij hoort Klager en NatuurWijzer/Trainer. De Klacht wordt afgehandeld binnen zes weken nadat de Klachtbehandelaar de Klacht heeft ontvangen. De Klachtbehandelaar kan deze termijn eenmalig met maximaal vier weken verlengen. Indien de Klager en de Mediator hiermee akkoord gaan, kan de afhandeling telefonisch plaatsvinden.

3.6 De Klachtbehandelaar beijvert zich om naar aanleiding van de Klacht een bevredigende uitkomst te bewerkstelligen. Het oordeel van de Klachtenbehandelaar/beroepsinstantie is voor Stichting NatuurWijs bindend; eventuele consequenties worden door de stichting snel afgehandeld.

3.7 De Klachtbehandelaar legt de datum waarop hij de Klacht van Stichting NatuurWijs heeft ontvangen, alsmede de door hem gevolgde procedure, met inbegrip van eventuele met de Klager en/of de NatuurWijzer/Trainer gemaakte afspraken, deugdelijk vast en zendt eventuele afspraken naar Klager en NatuurWijzer/Trainer. Wanneer de klachtbehandeling is beëindigd, stuurt de Klachtbehandelaar een schriftelijk beëindiging bericht aan Klager, NatuurWijzer/Trainer en Stichting NatuurWijs. De uitspraak van de Klachtbehandelaar is bindend.

3.8 Stichting NatuurWijs neemt de kosten van de Klachtbehandelaar voor zijn rekening. Kosten die Klager en NatuurWijzer/Trainer zelf maken komen voor hun eigen rekening.

3.9 Na beëindiging van de klachtbehandeling zal de Klachtbehandelaar alle stukken met betrekking tot de klachtbehandeling vernietigen.



## Artikel 4 - Beslotenheid en vertrouwelijkheid

4.1 De Klachtbehandelaar is tot geheimhouding verplicht ten aanzien van alle informatie die hem bij de behandeling van de Klacht ter kennis is gekomen.

4.2 De informatie die tijdens de behandeling van de Klacht wordt uitgewisseld is vertrouwelijk. Eventueel in art. 3.7 bedoelde afspraken vallen niet onder de vertrouwelijkheid en kunnen worden ingebracht in een eventuele tuchtprocedure, tenzij partijen anders overeenkomen.

4.3 De Klacht wordt in beslotenheid behandeld.

## Artikel 5 - Interne informatie en archivering

5.1 Na de behandeling van de Klacht behoudt Stichting NatuurWijs de oorspronkelijke Klacht en een kopie van het schriftelijk beëindiging bericht gedurende een periode van drie jaar. Overige documenten worden vernietigd.

5.2 Een functionaris van Stichting NatuurWijs houdt een overzicht bij van alle binnengekomen Klachten.

5.3 De directeur van Stichting NatuurWijs informeert het bestuur van Stichting NatuurWijs jaarlijks en geanonimiseerd over de behandeling van bij Stichting NatuurWijs binnengekomen Klachten.

## Artikel 6 - Slotbepalingen

Deze Klachtenregeling wordt vastgesteld en kan worden gewijzigd door Stichting NatuurWijs.

