

Klachtenprocedure Nederlands Haflinger Paarden Stamboek (NHPS)

1. Waarom een klachtenprocedure?

Het NHPS heeft helderheid, betrouwbaarheid en servicegerichtheid hoog in het vaandel staan. Wij willen graag, dat u, als lid, tevreden bent over onze dienstverlening.

Maar als u dat niet (helemaal) bent, horen we dat graag van u, zodat we kunnen proberen er iets aan te doen.

Doel van de klachtenprocedure is dan ook, dat u in de gelegenheid wordt gesteld uw klacht aan ons kenbaar te maken en te zorgen, dat deze op de goede plaats terecht komt, zodat gekeken kan worden, of een oplossing mogelijk is.

Daarnaast is de klachtenprocedure voor het NHPS een instrument om knelpunten te signaleren en de kwaliteit van onze dienstverlening in het oog te houden en, waar nodig, te verbeteren.

Alvorens een klacht in te dienen, probeert u de klacht eerst op te lossen met één of meer van de bestuursleden van het NHPS.

2. Waarover kunt u b.v. een klacht indienen?

U vindt, dat u onheus bejegend bent door het stamboek;

U vindt onze bereikbaarheid onvoldoende;

U vindt, dat het stamboek niet snel en adequaat genoeg reageert;

U vindt onze informatieverstrekking, via Nieuwsbrief, site, mailings of anderzijds niet correct, dan wel onvoldoende;

U bent niet tevreden over de afhandeling van uw (aan)vraag.

3. Hoe kunnen klachten worden ingediend?

Een klacht moet schriftelijk worden ingediend bij het secretariaat van het stamboek.

U zorgt zo mogelijk voor bijlage(n), die uw klacht kan (kunnen) verduidelijken.

U omschrijft uw klacht zo duidelijk mogelijk en u vermeldt uiteraard uw gegevens.

4. Door wie wordt uw klacht behandeld?

Uw klacht wordt behandeld door het voltallige NHPS-team, bestuur met adviseurs. Bent u niet tevreden over de afhandeling van uw klacht dan bestaat de mogelijkheid deze als agendapunt in te dienen, tenminste zes weken voor de eerstvolgende ledenvergadering. De ledenvergadering kan, indien zij daartoe aanleiding ziet, het NHPS-team verplichten de klacht op een andere, gepaste, wijze af te handelen.

5. Hoe verloopt de afhandeling van uw klacht?

U krijgt te allen tijde antwoord op uw klacht, schriftelijk, dan wel per e-mail. Mocht er enige onduidelijkheid bestaan over uw klacht, dan kan het bestuur ook eerst telefonisch contact met u opnemen. Het bestuur streeft ernaar klachten zo snel mogelijk, in elk geval binnen 4 weken na het indienen ervan, schriftelijk te hebben beantwoord.

Overigens is het NHPS voor wat betreft de richtlijnen aangewezen op de reglementen en het fokplan van het moederstamboek, het Haflinger Pferdezuchtverband Tirol (HPT) en van de Haflinger Welt-Zucht- und Sportvereinigung, de HWZSV.

Aldus vastgesteld in de algemene vergadering van het Nederlands Haflinger Paarden Stamboek, van 21 oktober 2017.