

Klachten- en adviesprocedure

Als de dienstverlening van Sportvisserij Nederland naar iemands idee niet op orde is, kan met een klacht tegen de organisatie indienen via het algemene klachten- en adviesformulier. Dit heeft als doel om de dienstverlening te bevorderen, door de klacht of het advies serieus in behandeling te nemen. Om dit te waarborgen wordt in dit document de procedure beschreven.

Klacht of advies komt binnen

Het klachten en advies formulier (bijlage 1) komt binnen bij de integriteitsmanager¹ via dienstverlening@sportvisserijnederland.nl. De integriteitsmanager stuurt de melding met noodzakelijke informatie door naar de verantwoordelijke voor opvolging en afhandeling van de klacht of het advies. In zowel het geval van processen, activiteiten en medewerkers gerelateerde klachten en adviezen gaat dit om de verantwoordelijke leidinggevende. De integriteitsmanager bewaakt het proces gedurende de procedure.

Contact met melder

De verantwoordelijke voor opvolging en afhandeling neemt binnen een week nadat de melding is ontvangen contact op met de melder. Dat gebeurt via de telefoon of e-mail. De melder krijgt uitleg over de procedure. Dat gebeurt door de contactpersoon (verantwoordelijke voor opvolging en afhandeling) en deze verstrekt ook meer informatie indien nodig.

Oplossingsvoorstel

De verantwoordelijke voor opvolging en afhandeling maakt een voorstel met maatregelen richting de melder en daarnaast eventuele interne maatregelen voor een structurele oplossingen. Dit voorstel kan in samenwerking met bijvoorbeeld andere betrokkenen worden opgesteld. Dit voorstel wordt eerst intern besproken met de leidinggevende van de opsteller en andere (mede) verantwoordelijke.

Communiceren oplossingsvoorstel

De verantwoordelijke voor opvolging en afhandeling stuurt – indien akkoord bevonden – het oplossingsvoorstel richting de melder. Dit gebeurt via de mail, met daarbij de integriteitsmanager en directe leidinggevende in de BCC.

Akkoord melder

Indien de melder akkoord is zal het voorstel worden uitgevoerd. Als dit niet het geval is zal opnieuw overleg plaatsvinden. Na een tweede voorstel (zelfde procedure als eerste voorstel) kan worden besloten om de melding of het advies zonder akkoord in redelijkheid af te handelen. Indien het oplossingsvoorstel is uitgevoerd zal de verantwoordelijke voor opvolging en afhandeling nog contact opnemen met de melder om dit te bespreken en kijken of dit naar wens is, hierbij wordt de integriteitsmanager wederom in de BCC meegenomen.

Afronden en documenteren

De verantwoordelijke voor opvolging en afhandeling stuurt het definitieve oplossingsvoorstel naar de integriteitsmanager. De integriteitsmanager controleert of het oplossingsvoorstel is uitgevoerd, niet de inhoudelijke kwaliteit van de afhandeling, dit is de verantwoordelijkheid van de behandelaar. De integriteitsmanager zal het vastleggen in de daarvoor bestemde omgeving en rapportage. Als uw klacht volledig is afgehandeld, zullen de persoonsgegevens worden verwijderd. Voor meer informatie over de verwerking van persoonsgegevens kijk op: <https://www.sportvisserijnederland.nl/over-ons/contact/juridisch/privacy-statement.html>

¹ De integriteitsmanager neemt dit niet op zich vanuit de rol als integriteitsmanager, maar als extra taak. De integriteitsmanager is niet inhoudelijk bij de klacht of het advies betrokken en fungeert puur en alleen als poortwachter om melding bij de juiste persoon te krijgen.

