

Klachtenprocedure community Klimaatweek

We vinden het belangrijk dat iedereen die te maken krijgt met een deelnemer van de Klimaatweek een prettige ervaring heeft. Heb je een klacht of signaleer je gedrag dat niet past bij de communityrichtlijnen van de Klimaatweek? Dan kun je dit op de volgende manier melden:

1. Melden van een klacht

Een klacht kun je op de volgende manieren indienen:

1. Per e-mail: klimaatweek@hier.nu
2. Telefonisch: via community manager Susanne Landman (0643648222)

Vermeld hierbij:

- je naam en contactgegevens
- een duidelijke omschrijving van de klacht of situatie
- indien van toepassing: wie erbij betrokken zijn, wanneer het plaatsvond en eventuele bewijsstukken (zoals screenshots)

Let op: anonieme klachten nemen we serieus, maar het kan zijn dat we beperkt zijn in onze opvolging als we geen contact kunnen opnemen.

2. Beoordeling en eerste reactie

- Binnen 5 werkdagen ontvang je van ons een bevestiging dat we je klacht hebben ontvangen.
- We bekijken of de klacht valt onder onze community richtlijnen.
- Waar mogelijk nemen we eerst informeel contact op met betrokkenen om samen tot een oplossing te komen.

3. Opvolging en actie

We behandelen de klacht op zorgvuldige wijze. Ons uitgangspunt daarbij is: eerst in gesprek, pas daarna eventuele maatregelen.

We beoordelen of het nodig is je op de hoogte te stellen van de uitkomst. Heb je na afloop nog vragen of voel je je niet gehoord? Dan kun je dat aangeven, en kijken we of verdere bemiddeling nodig is.

Alle klachten worden vertrouwelijk behandeld. We registreren meldingen om ervan te leren en om herhaling te voorkomen.