

Procedure Klachtenbehandeling

1. Begripsbepaling

In deze regeling wordt verstaan onder:

- a) klacht: iedere uiting van onvrede over het beleid van Stichting Het Zuid-Hollands Landschap of de uitvoering van het beleid door het Zuid-Hollands Landschap. Voordat een uiting als klacht wordt behandeld moet er aan tenminste één van de volgende randvoorwaarden zijn voldaan:
- De uiting moet mogelijk leiden tot heroverweging van bestaand beleid;
 - de uiting heeft mogelijk betrekking op nieuw nog te ontwikkelen beleid;
 - een inhoudelijk antwoord is noodzakelijk.

Klachten kunnen zowel betrekking hebben op marketing en fondswerving als op de dienstverlening door het Zuid-Hollands Landschap.

- b) Een klacht dient ten alle schriftelijk ingediend te worden.
- c) klager: een ieder waarmee vanuit het Zuid-Hollands Landschap direct of indirect contact is gelegd alsmede een ieder die gebruik wil maken, gebruik maakt of heeft gemaakt van diensten of producten van het Zuid-Hollands Landschap.
- d) aangeklaagde: Stichting Het Zuid-Hollands Landschap, of de persoon die (in dienstverband of niet in dienstverband) werkzaam is voor de Stichting en op wie de klacht rechtstreeks betrekking heeft.
- e) klachtenopvang: het luisteren naar klachten, het geven van informatie en advies naar aanleiding van klachten alsmede het bieden van ondersteuning (eventueel via bemiddeling) bij de eventuele verdere bespreking van de klacht.
- f) klachtenbehandeling: het proces waarbij de oorzaak van een klacht wordt geanalyseerd, zo nodig resulterend in het nemen van maatregelen naar aanleiding van de klacht.

2. Algemeen

- a) Alle klachten worden direct in behandeling genomen. De leidinggevende is daarbij de eerstverantwoordelijke. Klachten kunnen ook rechtstreeks binnen komen bij de regio.
- b) De procedure klachtenbehandeling is in te zien door leidinggevend en betrokkenen.
- c) Indien een klacht niet direct afdoende behandeld kan worden, dan ontvangt de klager zo spoedig mogelijk informatie over de verwachte wijze en tijdsduur van afhandeling.
- d) De klager mag verwachten dat Stichting Het Zuid-Hollands Landschap de voortgang bewaakt; het is de taak van de Stichting om dit de klager ook als zodanig te laten ervaren.
- e) Bij elke klacht wordt er standaard door het secretariaat een bevestigingsbrief met behandelingstermijn verstuurd.
- f) Klachten zijn voor de Stichting een waardevolle bron van informatie met betrekking tot:
 - De kwaliteit van het functioneren;
 - Het beeld dat de buitenwereld over het functioneren van de Stichting Het Zuid-Hollands Landschap heeft.
- g) In verband met het onder punt 1d. gestelde is het hoofd Bedrijfsvoering binnen de organisatie verantwoordelijk voor de coördinatie en de uitvoering van het klachtenbeleid, onverlet de verantwoordelijkheid van alle medewerkers van het Zuid-Hollands Landschap actief te handelen overeenkomstig het klachtenbeleid zowel in- als extern.
- h) Tenminste één keer per jaar zal binnen het Managementteam een evaluatie plaatsvinden over de ingediende klachten. De controller geeft hiervoor de eerste aanzet. De evaluatie heeft als doel:
 - de kwaliteit van de organisatie te toetsen
 - structurele signalen te onderkennen
 - de communicatie met de doelgroep te verbeteren

3. Procedure

- a) Schriftelijke klachten/klachten per mail
 - De klacht wordt ingeschreven in het postregistratiesysteem. Een kopie komt in het klachtendossier en deze wordt vervolgens door de actor afgehandeld (per brief of mail) en in het klachtendossier gedaan. De leidinggevende van de actor vult bij iedere klacht het registratieformulier klachten in (zie bijlage 1). Ook dit formulier wordt opgenomen in het dossier. Het kan zijn dat de klacht betrekking heeft op de Directeur. In dat geval wordt de klacht doorgestuurd naar het bestuur. Als de klacht niet binnen twee weken kan worden afgehandeld krijgt de klager binnen deze termijn een ontvangstbevestiging met daarin:
 - Datum waarop de brief is ontvangen.
 - Informatie over de verdere afhandeling (tijdsduur, verloop procedure, contactpersoon etc.)

- b) Taken van de medewerker secretariaat t.a.v. de klachtenopvang: het bewaren van kopieën van de klachten/registratieformulieren in het klachtendossier.
- c) Het registratieformulier klachten wordt digitaal beschikbaar gesteld. Daarnaast wordt de klachtenafhandeling inzichtelijk gemaakt door te werken met de mappen afgehandeld en openstaand.
- d) De klachtenafhandeling met betrekking tot toezicht geschied middels een landelijk BOA systeem.

Bijlage 1 Registratieformulier klachten

datum indienen klacht	
wijze van indienen klacht	
klacht ingediend bij (initialen en paraaf)	
naam van de klager	
adres van de klager	
telefoonnummer(s) klager	
Emailadres klager	
type klant (beschermer, donateur, subsidiegever etc.)	
type klacht (korte omschrijving)	
samenvatting van wat de klager gezegd heeft	
toegezegde actie	
wie heeft de actie uitgevoerd (initialen en paraaf)	
datum waarop de actie is uitgevoerd	