



Autorisatie:

Naam	Functie	Datum	Paraaf
G.W.P Frenken	Directeur-rentmeester		

Inhoud

1.	Algemeen.....	1
2.	Procedure	2
2.1	Nadere uitwerking en afspraken	2
3.	Verwijzing:.....	3
4.	Historietabel:	3

1. Algemeen

- a. Alle klachten dienen direct in behandeling te worden genomen.
- b. 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.
- c. De klager mag verwachten dat Stichting het Limburgs Landschap de voortgang van de afhandeling bewaakt; het is de taak van Stichting het Limburgs Landschap om dit de klager ook als zodanig te laten ervaren.
- d. Klachten zijn voor Stichting het Limburgs Landschap een waardevolle bron van informatie met betrekking tot:
 - de kwaliteit van het functioneren;
 - het beeld dat de buitenwereld over het functioneren van Stichting het Limburgs Landschap heeft.
- e. In verband met het onder punt 1.d. gestelde is het hoofd bedrijfsvoering binnen de organisatie van Stichting het Limburgs Landschap verantwoordelijk voor de coördinatie en de uitvoering van het klachtenbeleid, onverlet de verantwoordelijkheid van alle medewerkers van Stichting het Limburgs Landschap actief te handelen overeenkomstig het klachtenbeleid zowel in- als extern.
- f. Tenminste tweemaal per jaar zal binnen de staf een evaluatie plaatsvinden over de ingediende klachten om:
 - de kwaliteit van de organisatie in dezen te toetsen;
 - structurele signalen zo vroeg mogelijk te onderkennen;
 - de communicatie met de doelgroep te verbeteren.Het hoofd bedrijfsvoering draagt ten behoeve van de evaluatie zorg voor rubricering van de klachten en bereidt de evaluatie schriftelijk voor.
- g. Klachten kunnen zowel betrekking hebben op de fondsenwerving door Stichting het Limburgs Landschap als de uitoefening van haar feitelijke functie zoals aankoop en beheer van natuurterreinen, standpuntbepaling en voorlichting.



2. Procedure

- a. Mondelinge klachten.
 - Een medewerker die een mondelinge/telefonische klacht krijgt handelt deze, indien mogelijk, direct mondeling af. De klager kan ook korte tijd later worden teruggebeld, nadat, indien wenselijk, overleg is gevoerd met het hoofd van de afdeling.
 - De klacht wordt geregistreerd op het daarvoor bestemde klachtenformulier met vermelding van naam, adres en telefoonnummer van de klager.
 - Soms kan het nuttig zijn ook een schriftelijke bevestiging van een mondeling antwoord naar de klager te sturen. Dit gaat in overleg met het hoofd van de afdeling.
 - De afhandeling van de klacht wordt vastgelegd op het klachtenformulier.

- b. Schriftelijke klachten
 - De klacht wordt geregistreerd op het daarvoor bestemde formulier onder vermelding van naam, adres en telefoonnummer van de klager. De schriftelijke klacht en het klachtenformulier worden samengevoegd.
 - De klager krijgt binnen twee weken na ontvangst van de klacht een brief met een officiële reactie, ondertekend door de directeur-rentmeester tenzij de klacht beter telefonisch met de klager afgehandeld kan worden. Dan wordt de afhandeling van de klacht vastgelegd op het klachtenformulier.

Inhoud van de brief

Het gaat er in de antwoordbrief niet zozeer om een oordeel te geven of de klacht al dan niet gegrond is, maar om aan te geven wat de reden is van het handelen dat aan de klacht ten grondslag ligt. Daarbij kan bijvoorbeeld worden gedacht aan consequenties van het algemene beleid. Voorts kan aan de orde komen:

- * snelle behandeling en herstel van fouten;
- * duidelijke informatie over genoemd onderwerp;
- * respect voor andermans mening;
- * hulpvaardigheid.

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.).

2.1 Nadere uitwerking en afspraken

Afhandeling

Indien direct afhandeling van de klacht niet mogelijk is:

Kopie maken van klachtenformulier en in ordner bewaren totdat klacht afgehandeld is.

Origineel klachtenformulier naar behandelaar.

Afgehandelde klacht retour secretariaat of beheerder.

De coördinator van het secretariaat (centraal) of beheerder (regio's) ziet erop toe dat klachten binnen de afgesproken tijd afgehandeld zijn door de behandelaar door 1x per week de "klachten in behandeling" door te nemen en bij de behandelaar te informeren naar de stand van zaken.



Archivering

De ordner “klachtenafhandeling” bestaat uit twee gedeelten.

1e gedeelte bevat alle klachten in behandeling (kopieën van klachtenformulieren)

2e gedeelte bevat alle afgehandelde klachten

De klachtenformulieren worden gearchiveerd op datumvolgorde.

Na de halfjaarlijkse evaluatie kunnen de afgehandelde klachten naar het archief gebracht worden.

Regio en Centraal

Centraal en iedere regio houdt zijn eigen klachtenadministratie aan. Een maal per halfjaar wordt de klachtenadministratie opgevraagd door het hoofd van de afdeling Administratie ten behoeve van het opstellen van de evaluatie.

Welke klachten?

Er dient onderscheid gemaakt te worden tussen “echte klachten” die dus volgens de formele klachtenprocedure afgehandeld dienen te worden en “mededelingen of vragen van derden” die op informele wijze afgehandeld kunnen worden. Raadpleeg bij twijfel jouw afdelingshoofd of districtsbeheerder.

3. Verwijzing:

[1]	08.02-01	Klachtenformulier
[2]		
[3]		

4. Historietabel:

Versie nr:	Datum:	Reden:	Paraaf:
01	2003	Nieuw	
	04 okt 2011	Periodieke controle (geen wijziging)	
	20 dec 2016	Periodieke controle (geen wijziging)	