



Autorisatie:

Naam	Functie	Datum	Paraaf
W.F.G Alblas	Directeur-bestuurder	26-6-21	WJ

Inhoud

1.	Algemeen.....	1
2.	Procedure	2
2.1	Inhoud van de reactie.....	2
2.2	Werkwijze	3
3.	Complimenten.....	3
4.	Verwijzing:.....	3
5.	Historietabel:.....	3

1. Algemeen

- a. Alle klachten dienen direct in behandeling te worden genomen.
- b. Indien een klacht niet direct afgehandeld kan worden, dan ontvangt de melder zo spoedig mogelijk informatie over de verwachte wijze en tijdsduur van de afhandeling.
- c. De melder 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 melder 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. Het hoofd bedrijfsvoering is 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. De daadwerkelijke uitvoering ligt bij het secretariaat en de medewerker archief en procedure.
- f. Tenminste éénmaal per jaar zal binnen de staf een evaluatie plaatsvinden over de ingediende klachten om:
 - de kwaliteit van de organisatie te toetsen;
 - structurele problemen te signaleren en daarop zo nodig actie te ondernemen;
 - de communicatie met de doelgroep waar nodig te verbeteren.In opdracht van het hoofd bedrijfsvoering draagt de medewerker archief en procedure ten behoeve van de evaluatie zorg voor rubricering van de klachten en bereidt de evaluatie schriftelijk voor.
- g. Klachten kunnen betrekking hebben op alle activiteiten van de Stichting.

2. Procedure

a. Mondelinge klachten:

- Een medewerker die een mondelinge/telefonische klacht krijgt handelt deze, indien mogelijk, direct mondeling af. De melder kan ook korte tijd later worden teruggebeld, nadat, indien wenselijk, overleg is gevoerd met een collega, het hoofd van de afdeling of de districtsbeheerder.
- Soms kan het nuttig zijn ook een schriftelijke bevestiging van een mondelinge reactie naar de melder te sturen. Dit gaat doorgaans per e-mail met een afschrift aan het hoofd van de afdeling of de districtsbeheerder en de medewerker archief en procedure. De klacht wordt geregistreerd in het algemeen archief AL 04/08.

b. Schriftelijke klachten:

- De melder krijgt binnen twee weken na ontvangst van de klacht een e-mail of brief met een officiële reactie. Indien de klacht expliciet gericht is aan de directeur, dan wordt de reactie verzonden van het e-mailaccount van de directeur of de brief ondertekend door de directeur-bestuurder.
- Indien de klacht beter telefonisch met de melder afgehandeld kan worden, dan gebeurt dat en wordt de afhandeling van de klacht doorgestuurd naar het secretariaat en de medewerker archief en procedure.
- De klacht wordt geregistreerd in het algemeen archief AL 04/08.

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

2.1 Inhoud van de reactie

Het gaat er in de reactie niet 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. 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 melder binnen deze termijn een telefonische reactie of ontvangstbevestiging via e-mail of brief met daarin:

- datum waarop de klacht is ontvangen
- informatie over de verdere afhandeling (tijdsduur, verloop procedure, contactpersoon etc.).

2.2 Werkwijze

- Klachten die in Lomm binnen komen worden direct door de medewerker secretariaat doorgestuurd naar de behandelaar en de medewerker archief en procedure. De klachten worden door de medewerker archief en procedure verwerkt in het Excelbestand (L → Archief Algemeen → AL 04/08 Klachten).
- Klachten (na afhandeling) die via de districten of afdelingen binnenkomen, worden doorgegeven aan het secretariaat in Lomm, dat ervoor zorgt dat de klacht bij de medewerker archief en procedure komt.
- Als de klacht afgehandeld is, wordt de afhandeling via e-mail (e-mail, scan brief via e-mail, samenvatting telefoongesprek via e-mail) gestuurd naar de medewerker archief en procedure. Deze zorgt ervoor dat de klacht in het Excelbestand wordt verwerkt en dat de e-mail met de afhandeling opgeslagen wordt in het archief AL 04/08.
- De medewerker archief en procedure ziet erop toe dat de klachten binnen de afgesproken tijd afgehandeld worden door de behandelaar. 1x per kwartaal rapporteert de medewerker archief en procedure de openstaande klachten aan het hoofd bedrijfsvoering.

Een maal per jaar (in januari) worden de afgehandelde (en eventueel openstaande) klachten door de medewerker archief en procedure verzameld ten behoeve van het opstellen van de evaluatie in de staf.

3. Complimenten

Naast klachten komen er ook complimenten bij ons binnen. Deze complimenten geven ons natuurlijk een positieve energie. De complimenten worden doorgegeven aan de desbetreffende medewerker/afdeling waarop het betrekking heeft maar volgen verder niet de klachtenprocedure in het archiveren.

4. Verwijzing:

[1]		
[2]		
[3]		

5. Historietabel:

Versie nr:	Datum:	Reden:	Paraaf:
01	2003	Nieuw	
	04 okt 2011	Periodieke controle (geen wijziging)	
	20 dec 2016	Periodieke controle (geen wijziging)	
02	20 mei 2021	Geheel gewijzigd	