



## **Externe Klachtenregeling van Stichting Het Drentse Landschap**

Het bestuur van Stichting Het Drentse Landschap heeft in haar vergadering van 29 juni 2004 de volgende klachtenregeling vastgesteld. Doel van de regeling is vast te leggen op welke wijze de Stichting omgaat met klachten. Het Drentse Landschap is van mening dat klachten een belangrijke bron kunnen zijn om de kwaliteit van haar functioneren te verbeteren. Ze vindt het belangrijk dat de buitenwereld ziet dat ze serieus en correct omgaat met klachten.

In het hierna volgende wordt eerst omschreven wat onder een klacht wordt verstaan en hoe hier in algemene zin mee om moet worden gedaan. Vervolgens wordt procedure uitgelegd die gevolgd moet worden om de klacht in behandeling te kunnen nemen. Als bijlage is het klachtenformulier opgenomen dat door de medewerkers van Stichting 'Het Drentse Landschap' gebruikt dient te worden.

### **Wat is een klacht?**

Een klacht is informatie over iets dat verkeerd is gegaan of fout is aan een uiting of activiteit van Stichting Het Drentse Landschap, volgens de beleving van iemand. Klachten kunnen zowel mondeling als schriftelijk zijn. Klachten worden bij binnenkomst genoteerd op een klachtenformulier. Voorbeelden van klachten zijn reacties op het handelen van de stichting of van medewerkers en/of bestuursleden van de stichting, of reacties op producten/diensten van de stichting zoals vakantiewoningen, vlees of boeken/folders.

### **Procedure klachtenbehandeling**

#### *Algemeen*

Verantwoordelijk voor een correcte naleving van de klachtenprocedure is het hoofd Communicatie (=contactpersoon). Alle binnengekomen klachten worden door medewerkers of bestuursleden bij het hoofd gemeld. De contactpersoon coördineert vervolgens, in overleg met de directie, de afhandeling van de klacht. Dit laat onverlet dat alle medewerkers verantwoordelijkheid dragen voor het actief handelen overeenkomstig het vastgestelde klachtenbeleid.

De contactpersoon doet verslag van ingediende klachten aan de directie en zorgt voor een goede voorbereiding van de afhandeling daarvan door de directie.

#### *Procedure klachten*

Om te komen tot een goede en zorgvuldige afhandeling van de klacht te komen, moet de onderstaande werkwijze worden gevolgd.

- Alle klachten worden direct in behandeling genomen en dienen zo snel mogelijk afgehandeld te worden.
- Anonieme klachten worden niet als klacht beschouwd en dus niet in behandeling genomen.
- Er wordt geen onderscheid gemaakt tussen klachten van begunstigers en niet-begunstigers.
- Alle klachten worden vertrouwelijk behandeld.
- Binnengekomen klachten moeten worden genoteerd op het klachtenformulier. In ieder geval moeten de volgende gegevens vastgelegd worden:
  - datum van de klacht
  - naam van de medewerker die de klacht heeft aangenomen
  - naam, adres en telefoonnummer van de klager
  - korte, duidelijke omschrijving van de klacht
  - afspraken over afhandeling van de klacht

NB. Schriftelijke klachten worden aan het klachtenformulier gehecht.

- Het ingevulde klachtenformulier wordt ingeleverd bij de contactpersoon (hoofd communicatie). De klacht wordt zo snel mogelijk afgehandeld. Hierbij geldt dat:
  - mondelijke klachten direct, dus dezelfde dag, afgehandeld. Als dat niet lukt wordt de klager hiervan binnen 3 werkdagen op de hoogte gebracht.
  - schriftelijke klachten worden als regel binnen 2 weken behandeld. Indien dit niet lukt dan krijgt de klager een ontvangstbevestiging met daarin meer informatie over het verloop van de verdere procedure en de naam van degene bij wie de klacht in behandeling is.
- Bij de afhandeling van schriftelijke klachten, wordt de reactiebrief ondertekend door de directeur. Bij mondelinge klachten kan een mondelinge afhandeling voldoende zijn; de aard van de klacht kan tot een schriftelijke reactie leiden. Ook deze reacties worden door de directeur ondertekend.
- Het klachtenformulier en alle eventuele correspondentie over klachten worden bij de contactpersoon ingeleverd. Deze zorgt voor archivering van de klachten.

Assen, mei 2004