



## Klachtenprocedure Het Drentse Landschap

Stichting Het Drentse Landschap (HDL) zet zich al ruim 85 jaar in voor de bescherming van de natuur en het erfgoed in Drenthe. De stichting heeft de zorg over bijna 9.000 hectare natuur en ruim 330 gebouwde objecten. Wij nemen onze taak uiterst serieus waarbij kwaliteit een kernbegrip is. Niet alleen daar waar het gaat om het behoud en beheer van onze natuurgebieden en ons (culturele) erfgoed maar zeker ook in onze manier van werken en het contact met externe organisaties of particulieren. Het kan zijn dat u over onze werkwijze, onze benadering of een van onze medewerkers een klacht heeft. In dat geval horen wij dit graag, zodat we kunnen kijken hoe we die samen kunnen oplossen.

Het Drentse Landschap is van mening dat klachten een belangrijke bron kunnen zijn om de kwaliteit van werken te verbeteren. Iedere klacht die bij ons binnenkomt, wordt geregistreerd en via een vastgelegde procedure afgehandeld.

In het hiernavolgende wordt eerst omschreven wat onder een klacht wordt verstaan en wordt vervolgens uitgelegd hoe hier in algemene zin door onze stichting mee wordt omgegaan.

Als bijlage is het klachtenformulier opgenomen dat door een medewerkers HDL gebruikt dient te worden als er bij hem of haar een klacht binnenkomt.

### **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' vanuit de beleving van de klager. 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 Raad van Toezichtleden en/of vrijwilligers van de stichting, of reacties op producten/diensten van de stichting zoals evenementen, (vakantie)woningen, producten of uitgaven, als folders, brochures of boeken.

### **Procedure klachtenbehandeling**

#### *Algemeen*

Verantwoordelijk voor een correcte naleving van de klachtenprocedure is de adviseur Communicatie. Alle binnengekomen klachten worden door medewerkers, Raad van Toezichtleden of vrijwilligers bij de aangewezen contactpersoon klachten 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. Jaarlijks wordt in het Jaarverslag hiervan melding gemaakt.