

Klachtenprocedure

Dit document is bedoeld voor zowel de vrijwilliger als Landschapsbeheer.

Landschapsbeheer Flevoland wil graag onderbouwde keuzes en goede afspraken maken. Toch kan het gebeuren dat er klachten zijn over het handelen van Landschapsbeheer Flevoland. Daarvoor heeft Landschapsbeheer deze klachtenprocedure opgesteld. Deze klachtenprocedure ontvangt de vrijwilliger samen met de gedragscode bij het eerste gesprek. De procedure is ook te vinden op onze website.

KLACHTENPROCEDURE MET STROOMSCHEMA

Procedure op hoofdlijnen:

Landschapsbeheer Flevoland heeft een interne klachten- en geschillenprocedure voor alle klachten en bezwaren van vrijwilligers. In eerste instantie komt de klacht bij de vrijwilligerscoördinator als eerste contactpersoon. Als de klacht groter is of verder escaleert dan de vrijwilligerscoördinator af kan handelen, legt deze de klacht neer bij de vrijwilligersmanager. Mocht deze de klacht niet verder kunnen behandelen, dan loopt de klacht verder via de directeur en/of het bestuur.

Stapsgewijze procedure:

1. Klachten die bij de organisatie binnenkomen worden zo spoedig mogelijk, maar ten minste binnen 1 week aan de vrijwilligerscoördinator doorgegeven. Deze neemt eerst in persoon of telefonisch contact op met de klager en kijkt of er op deze manier een oplossing voor de klacht kan worden gevonden. Als dit lukt, wordt de klacht als afgehandeld beschouwd.

Als dit niet lukt, of de klager dit niet wil, wordt er overgegaan tot een schriftelijke klacht. De vrijwilligerscoördinator bevestigt schriftelijk de ontvangst en geeft daarin aan of hij dit zelf afhandelt. Als de vrijwilligerscoördinator de klacht niet zelf afhandelt, maar neerlegt bij de vrijwilligersmanager (en opvolgend de directeur en/of het bestuur), volgen zij alle stappen die hieronder staan. *

2. Indien de vrijwilligerscoördinator de klacht zelf behandelt, deelt hij de klager schriftelijk mee binnen welke termijn hij een besluit neemt. Als besloten wordt dat de vrijwilligersmanager de klacht afhandelt, geeft deze aan de klager schriftelijk mee binnen welke termijn hij een besluit neemt.

3. De behandelaar van de klacht maakt een dossier aan voor de klacht en verzamelt alle relevante informatie; hij wint eventueel nadere informatie in bij de klager, beoordeelt het dossier, bespreekt het dossier met een ander binnen de organisatie als check op de eigen interpretatie, neemt een standpunt in en informeert de klager schriftelijk en gemotiveerd over dit standpunt.

In het klachtendossier komen in elk geval de volgende gegevens te staan:

- de NAW-gegevens van de klager
- de indieningsdatum van de klacht
- een omschrijving van de klacht
- de datum en de wijze van afhandeling van de klacht
- de gevoerde correspondentie met betrekking tot de klacht
- de status van de klacht (in behandeling/afgehandeld/het besluit)

Voor alle gegevens die in het klachtendossier komen te staan, geldt dat de betrokkenen ze als strikt vertrouwelijk dienen te behandelen.

4. Indien de klacht niet naar wens is afgehandeld, dient de klager een bezwaar in en wordt het dossier door de degene die de klacht tot dan heeft behandeld bij de directeur en/of het bestuur gelegd. Zij pakken de klacht en het bezwaar dan verder op.

* Een reden om een klacht na ontvangst niet verder af te handelen kan zijn dat deze klacht al eerder behandeld is en er een besluit is genomen waarover geen bezwaar is ingediend en er in de tussentijd geen sprake is geweest van nieuwe feiten. Ook van dit besluit wordt de klager schriftelijk op de hoogte gesteld.

Bezwaar indienen

Het bezwaar moet schriftelijk worden ingediend bij het bestuur, binnen zes weken na de betwiste beslissing (dan wel na het besluit van de vrijwilligerscoördinator/vrijwilligersmanager).

In het bezwaarschrift moet in ieder geval vermeld worden:

- naam en adres van betrokkene
- de datum waarop het bezwaarschrift is geschreven
- een omschrijving van de beslissing waartegen bezwaar wordt gemaakt
- de redenen waarom betrokkene bezwaar maakt
- handtekening

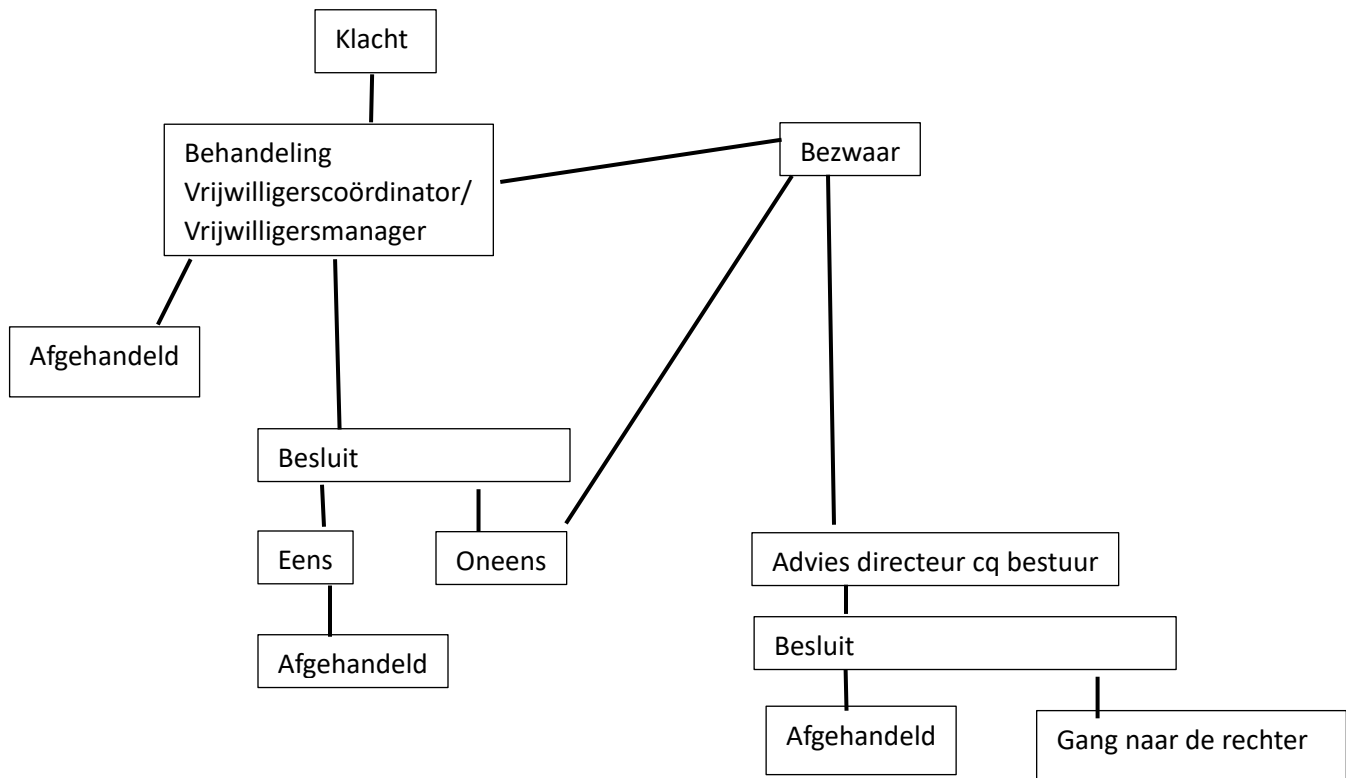
Het bestuur zal het bezwaar in behandeling nemen mits al deze gegevens aanwezig zijn.

Indien het bezwaar een handeling betreft van een bepaald bestuurslid, dan is betreffend bestuurslid niet betrokken bij de behandeling van het bezwaar, maar wordt als betrokkene gehoord.

Het bestuur beslist binnen zes weken na ontvangst van het bezwaarschrift en deelt dit schriftelijk of via de e-mail mee aan de klager. Het bestuur geeft bij de bekendmaking een onderbouwing van het besluit.

Stroomschema

Onderstaand is schematische weergegeven hoe de klachtenprocedure werkt.



Versie: 3.0, 10-7-2025