

# Klachtenprocedure Landschapsbeheer Flevoland



Landschapsbeheer  
Flevoland



## **Hoe kom ik erachter wie mijn coördinator of contactpersoon is?**

Dit is doorgaans de persoon aan wie je de instructies geeft voor de activiteiten die je uitvoert.

Twijfel je, vraag het dan na bij de vrijwilligersmanager Esther Brouwer via [brouwer@landschapsbeheer.net](mailto:brouwer@landschapsbeheer.net) of 06-22262599.

## **Hoe benader ik de vrijwilligersmanager?**

De vrijwilligersmanager Esther Brouwer kunnen je bereiken via [brouwer@landschapsbeheer.net](mailto:brouwer@landschapsbeheer.net) of 06-22262599.

Je bent ook welkom om langs te komen op kantoor. Bel dan voor de zekerheid eventjes van te voren of de vrijwilligersmanager aanwezig is.



# Introductie

Loopt het vrijwilligerswerk niet helemaal soepel? Praat er eerst over met je coördinator en kijk samen naar een oplossing.

- Bij onze eigen groepen: de coördinator is een collega van Landschapsbeheer Flevoland die de vrijwilligersactiviteiten organiseert.
- Bij semi-zelfstandige groepen: de coördinator is de vrijwilliger die de activiteiten organiseert. Er is een contactpersoon van Landschapsbeheer die eventueel kan meedoen om het gesprek te begeleiden.

***Kom je er op deze manier niet uit, dan kun je een schriftelijke klacht indienen. Daarvoor bestaat deze klachtenprocedure.***

# STAP 1

**Als je er met de coördinator niet uit komt kun je er voor kiezen een klacht in te dienen.**

- Een klacht moet altijd schriftelijk bij Landschapsbeheer Flevoland worden ingediend, niet bij een andere vrijwilliger.
- In de meeste gevallen behandelt de coördinator van het project de klacht. Bij semi-zelfstandige groepen is dat de contactpersoon van Landschapsbeheer.
- Voelt de coördinator of contactpersoon zich niet in staat de klacht af te handelen, dan gaat deze door naar de vrijwilligersmanager Esther Brouwer
- Voel jij je niet op je gemak om de klacht schriftelijk bij de coördinator in te dienen? Dan kun je ook direct de vrijwilligersmanager Esther Brouwer benaderen.

## **Je stuurt de klacht naar:**

### **Per post:**

Botter 14-03, 8232 JP Lelystad, ter attentie van de coördinator of vrijwilligersmanager Esther Brouwer.

### **Per e-mail:**

Naar het e-mailadres van de coördinator (op te vragen bij vrijwilligersmanager Esther Brouwer) of rechtstreeks naar Esther Brouwer via [brouwer@landschapsbeheer.net](mailto:brouwer@landschapsbeheer.net).



# STAP 2

De behandelaar ontvangt je klacht en laat je daarna weten wanneer je antwoord kunt verwachten. Hij of zij bekijkt alle informatie zorgvuldig en neemt een besluit.

Daarna ontvang je schriftelijk uitleg over de uitkomst. Van de klacht wordt een vertrouwelijk dossier gemaakt met alle gegevens en communicatie.

**Ben je het niet eens met het besluit?  
Dan kun je bezwaar maken.**



# STAP 3

## Hoe dien ik een bezwaar in?

Stuur je bezwaar schriftelijk naar Landschapsbeheer Flevoland, onder vermelding van je naam, de klacht en je motivatie. Het bestuur behandelt het bezwaar en geeft een schriftelijk besluit.

- Het bezwaar wordt behandeld door het bestuur.
- Je ontvangt binnen een redelijke termijn een gemotiveerde beslissing.

**Landschapsbeheer  
Flevoland  
Bestuur  
(vertrouwelijk)**

**Botter 14-03  
8232 JP Lelystad**

# GRENS OVERSCHRIJDEND GEDRAG



Naast “gewone” wrijving of meningsverschillen kan er ook sprake zijn van grensoverschrijdend gedrag. Dit betekent bijvoorbeeld ongepaste opmerkingen, intimidatie, discriminatie, agressie of ander gedrag dat iemand zich niet prettig of veilig doet voelen.

Natuurlijk kun je met dit soort klachten bij ons terecht. We begrijpen echter dat het soms fijner is om met iemand buiten de organisatie te praten.

Daarom is er een professionele vertrouwenspersoon waar je anoniem en veilig terecht kunt voor ondersteuning en advies. De contactgegevens van de vertrouwenspersoon kun je vinden op onze website.



De gegevens van de vertrouwenspersoon vind je op onze website:

[www.landschapsbeheerflevoland.nl/vrijwilligers/begeleiding](http://www.landschapsbeheerflevoland.nl/vrijwilligers/begeleiding)



# Vragen?

Heb je na het lezen van deze brochure nog vragen? Voel je dan vrij om contact op te nemen. Je hoeft geen zware klacht te hebben om eens een gesprek met ons te voeren.

Je bent ook welkom met ideeën of gewoon voor een kop koffie. Esther Brouwer, de vrijwilligersmanager, maakt graag een afspraak met je.

**Je kunt haar bereiken per mail of telefoon:**

- [brouwer@landschapsbeheer.net](mailto:brouwer@landschapsbeheer.net)
- 06-22262599





## **Landschapsbeheer Flevoland**

Botter 14-03  
8232 JP Lelystad

0320-294939  
[flevoland@landschapsbeheer.net](mailto:flevoland@landschapsbeheer.net)