

# EXTERN KLACHTENREGLEMENT IT FRYSKE GEA

## Besluit

Het bestuur van It Fryske Gea heeft in haar vergadering van 27 januari 2015 het volgende klachtenreglement vastgesteld.

## Inleiding

In deze klachtenregeling wordt de wijze van afhandeling van externe klachten door It Fryske Gea vastgesteld. It Fryske Gea beschouwt klachten mede als een bron van informatie met betrekking tot de kwaliteit van het functioneren van de organisatie. Bovendien kunnen klachten het beeld dat de buitenwereld heeft over het functioneren van It Fryske Gea completeren.

Een klager mag van It Fryske Gea verwachten dat een klacht serieus en correct wordt afgehandeld.

## Hoofdstuk 1

### Algemene bepalingen

#### Artikel 1: Definities, begrippen en afkortingen

In dit reglement wordt verstaan onder:

- a. *It Fryske Gea*: de vereniging met volledige rechtsbevoegdheid: It Fryske Gea, statutair gevestigd te gemeente Opsterland.
- b. *Klacht*: een mondelinge of schriftelijke uiting van ongenoegen over It Fryske Gea in het algemeen of over gedragingen, beslissingen of het nalaten daarvan door een medewerker, opdrachtnemer of vrijwilliger van It Fryske Gea.
- c. *Klager*: een ieder die een Klacht bij het It Fryske Gea indient en/of diens gemachtigde.
- d. *Meldpunt*: het door It Fryske Gea aangewezen klachtenmeldpunt, te bereiken via:
  - e-mail: info@itfryskegea.nl; of
  - post: Postbus 3, 9244 ZN Beetsterzwaag; of
  - telefoon: 0512-381448
- e. *Directeur*: de directeur van It Fryske Gea.
- f. *Contactpersoon*: de medewerker van It Fryske Gea die namens It Fryske Gea dient als contactpersoon van de Klager, tevens inhoudelijk behandelaar en coördinator van de Klacht;
- g. *Klachtenformulier*: een formulier waarin de Klacht wordt verwoord, welke kan worden ingevuld door de Klager dan wel door een medewerker van It Fryske Gea;
- h. *Klachtenregister*: register waarin alle Klachten worden geregistreerd.

#### Artikel 2: Doelstelling

Dit reglement kent de volgende doelstellingen:

- a. het opheffen van individueel ongenoegen en het wegnemen van gevoelens van onrecht bij de Klager;
- b. het op een gestructureerde en uniforme wijze behandelen van Klachten door It Fryske Gea;
- c. het bevorderen van de kwaliteit van het functioneren van It Fryske Gea.



### Artikel 3: Toepassingsgebied

Dit reglement beschrijft op welke wijze klachten over It Fryske Gea worden behandeld en is van toepassing op alle Klachten ingediend bij het Meldpunt.

### Artikel 4: Toerekening

Een gedraging van een persoon werkzaam onder verantwoordelijkheid van It Fryske Gea wordt aangemerkt als een gedraging van It Fryske Gea.

## **Hoofdstuk 2**

### **Indiening en behandeling van klachten**

#### Artikel 5: Indiening van klachten

1. Er kan mondeling of schriftelijk een Klacht worden ingediend over It Fryske Gea in het algemeen of over gedragingen, beslissingen of het nalaten daarvan door een medewerker, opdrachtnemer of vrijwilliger van It Fryske Gea.
2. Een Klacht moet worden ingediend bij het Meldpunt om in behandeling te worden genomen.
3. Anonieme klachten worden niet in behandeling genomen.
4. Een schriftelijk ingediende Klacht wordt ondertekend door de Klager en bevat tenminste:
  - a. de naam en het adres van de Klager;
  - b. de dagtekening;
  - c. een omschrijving van de Klacht.
5. Een Klacht kan zowel door een lid als door een niet-lid van It Fryske Gea ingediend worden.
6. Er wordt door It Fryske Gea geen onderscheid gemaakt tussen de behandeling van klachten van leden en van niet-leden van It Fryske Gea
7. Een klacht moet worden ingediend in de Friese of Nederlandse taal. Indien het klaagschrift in een taal anders dan Fries of Nederlands is opgesteld en een vertaling voor een goede behandeling van de Klacht noodzakelijk is, dan dient de indiener zorg te dragen voor zo'n vertaling.
8. Op de dag van binnenkomst van de Klacht bij het Meldpunt, wordt de Klacht aan de directeur gemeld.
9. De directeur stelt zo spoedig mogelijk een Contactpersoon aan voor de binnengekomen klacht.
10. De contactpersoon is bij voorkeur het hoofd Communicatie en Verenigingszaken.
11. Indien de Klacht een aangelegenheid in een van de districten betreft, dan is het Districtshoofd van het betreffende district bij voorkeur de Contactpersoon.

#### Artikel 6: Behandeling van klachten

1. It Fryske Gea draagt zorg voor een zorgvuldige behandeling van zowel mondelinge als schriftelijke klachten;
2. De behandeling vindt plaats volgens de vastgestelde klachtenprocedure, zoals omschreven in dit reglement.



### Artikel 7: Geen verplichting tot behandeling

1. It Fryske Gea is niet verplicht een Klacht te behandelen als deze betrekking heeft op een beslissing, gedraging of nalaten daarvan:
  - a. welke niet is ingediend bij het Meldpunt;
  - b. waarover reeds eerder door de Klager een Klacht is ingediend die volgens deze klachtenprocedure is afgehandeld;
  - c. die langer dan één jaar voor indiening van de Klacht heeft plaatsgevonden of zich manifesteert;
  - d. waartegen door de Klager een bezwaarschrift ingediend had kunnen worden;
  - e. waartegen door de Klager beroep kan of kon worden ingesteld;
  - f. welke aan het oordeel van een andere rechterlijke instantie wordt onderworpen of onderworpen is geweest;
  - g. zolang ter zake daarvan van een opsporingsonderzoek op bevel van de officier van justitie of een vervolging gaande is, dan wel indien de gedraging deel uitmaakt van de opsporing of vervolging van een strafbaar feit en ter zake van dat feit een opsporingsonderzoek op bevel van de Officier van Justitie of een vervolging gaande is.
2. It Fryske Gea is niet verplicht de Klacht te behandelen indien het belang van de Klager of het gewicht van de gedraging kennelijk onvoldoende is.
3. Klachten over de uitvoering door It Fryske Gea van wettelijk opgedragen taken vallen buiten de verplichting tot klachtenbehandeling.
4. Klachten over algemeen beleid vallen buiten de verplichting tot klachtenbehandeling.
5. Van het niet in behandeling nemen van de Klacht wordt de Klager zo spoedig mogelijk doch uiterlijk binnen 5 werkdagen na ontvangst van het klaagschrift, schriftelijk in kennis gesteld.

## **Hoofdstuk 3**

### **Mondeling ingediende klachten**

#### Artikel 8: Mondelinge klachten

1. Indien een klacht mondeling of telefonisch binnenkomt, wordt tijdens het (telefoon) gesprek het Klachtenformulier ingevuld door een medewerker van It Fryske Gea dan wel toegezonden aan de Klager, waarna de Klager het ingevulde Klachtenformulier retourneert.
2. Het Klachtenformulier wordt ter registratie en behandeling doorgestuurd naar de Contactpersoon.
3. De klachtenprocedure verloopt vervolgens conform de procedure zoals weergegeven in dit reglement.



## **Hoofdstuk 4**

### **Schriftelijk ingediende klachten**

#### Artikel 9: Registratie en behandeling

De contactpersoon registreert de Klacht in het Klachtenregister en is de behandelaar van de Klacht.

Indien gedurende de procedure blijkt dat de Contactpersoon direct en in doorslaggevende mate (mede)verantwoordelijk is voor de beslissing, gedraging of het nalaten daarvan, waartegen de Klacht is gericht, dan wordt de Contactpersoon vervangen door een Contactpersoon met meer afstand tot het onderwerp van de klacht.

#### Artikel 10: Ontvangstbevestiging

1. Een Klacht wordt onmiddellijk in behandeling genomen.
2. De ontvangst van de Klacht wordt binnen vijf werkdagen schriftelijk bevestigd door de Contactpersoon aan de Klager.
3. De ontvangstbevestiging bevat tenminste een dagtekening, een beschrijving van de procedure, de naam en contactgegevens van de Contactpersoon en de te verwachten behandelingsduur van de klacht.

#### Artikel 11: Klachtonderzoek

1. De Contactpersoon neemt kennis van de Klacht en verricht naar aanleiding daarvan intern onderzoek.
2. Indien noodzakelijk voor een goede klachtafwikkeling neemt de Contactpersoon tijdens dit onderzoek contact op met de bij It Fryske Gea werkzame, betrokken personen.
3. Betreft de Klacht een medewerker of vrijwilliger van It Fryske Gea, dan wordt de betreffende persoon door de contactpersoon gehoord.

#### Artikel 12: Horen Klager

1. Indien noodzakelijk voor een goede klachtafwikkeling, neemt de Contactpersoon telefonisch contact op met de Klager voor een mondelinge toelichting over de Klacht.
2. De Klager heeft het recht gehoord te worden ten aanzien van de Klacht.
3. Indien de Klager gebruik wil maken van de mogelijkheid van een (telefonische) hoorzitting dan wordt deze in overleg met de Klager gepland. De Contactpersoon is de voorzitter van de hoorzitting.
4. It Fryske Gea kan toepassing van het tweede en derde lid achterwege laten als de Klager heeft verklaard geen gebruik te willen maken van het recht om (telefonisch) gehoord te worden.
5. Ook kan It Fryske Gea toepassing van het tweede en derde lid achterwege laten als de Klacht kennelijk ongegrond is.
6. Van de hoorzitting wordt ten behoeve van het klachtdossier een verslag gemaakt.

#### Artikel 13: Termijn van behandeling

1. Indien een Klacht zich ervoor leent om direct afgehandeld te worden, dan wordt de klacht op de dag van binnenkomst afgehandeld.
2. Indien directe afhandeling niet mogelijk is, dan streeft It Fryske Gea ernaar een Klacht zo spoedig mogelijk, doch uiterlijk binnen de termijn van 4 weken af te handelen.



3. It Fryske Gea kan wegens bijzondere omstandigheden de afhandeling voor ten hoogste 2 weken verdagen.
4. De Contactpersoon doet van de verdaging schriftelijk mededeling aan de Klager onder vermelding van de reden van verdaging en de nieuwe termijn waarbinnen de afhandeling van de Klacht naar verwachting zal plaatsvinden.

#### Artikel 14: Kennisgeving en publicatie

1. De Contactpersoon stelt de Klager schriftelijk en gemotiveerd in kennis van de bevindingen van het onderzoek naar de Klacht en van eventuele conclusies die hij daaraan verbindt.
2. It Fryske Gea publiceert jaarlijks het aantal geregistreerde klachten.

### **Hoofdstuk 5 Rapportage**

#### Artikel 15: Terugkoppeling

1. De Contactpersoon is verplicht de Directeur op de hoogte houden van de voortgang van de Klacht.
2. Alle Contactpersonen rapporteren ieder kwartaal aan de staf de stand van zaken ten aanzien van binnengekomen, in behandeling zijnde en recent afgehandelde klachten.
3. Alle contactpersonen rapporteren ieder jaar, ruim voor het opmaken van het jaarverslag van It Fryske Gea, aan directeur hoeveel klachten er zijn binnengekomen en hoeveel er daarvan zijn afgehandeld.

### **Hoofdstuk 6 Managementinformatie**

#### Artikel 16: Gebruik informatie Klacht

It Fryske Gea is gerechtigd alle informatie verkregen door de indiening van de Klacht te gebruiken voor:

- a. het bewaken van een uniforme, onafhankelijke, It Fryske Gea brede afhandeling van klachten;
- b. het signaleren van gewenste verbeteringen in de processen, mede op basis van klacht-tendensen die blijken uit de managementinformatie en adviseren van de organisatie daarover;
- c. kwartaalrapportages en jaaranalyses;
- d. advies aan directie en bestuur van de vereniging op het gebied van optimalisering van de klachtenafhandeling binnen It Fryske Gea en mogelijkheden om het functioneren van It Fryske Gea te verbeteren;
- e. de bevordering van de bekendheid, zowel binnen als buiten It Fryske Gea, met de procedures omtrent klachtenafhandeling;

### **Hoofdstuk 7 Slotbepalingen**

#### Artikel 17

1. Het klachtenreglement is openbaar.
2. It Fryske Gea draagt zorg voor voldoende toegankelijkheid van het klachtenreglement, zowel intern als extern.
3. Het klachtenprotocol treedt in werking op 1 januari 2015.

