Klachten- en bezwaarprocedure

Inleiding

Wilde Ganzen streeft ernaar een transparante organisatie te zijn en een betrouwbare partner voor haar gevers en actievoerders in Nederland, alsmede voor haar projectpartners overzee. Daarbij behoort een zorgvuldige behandeling van klachten en bezwaren vanuit deze groepen. Wilde Ganzen heeft daartoe de onderstaande klachten- en bezwaarprocedure ingevoerd.

Definities

Een **signaal** is een mondeling ingebrachte klacht.

Een **klacht** is elk schriftelijk tot uitdrukking gebracht gevoel van ontevredenheid of gegriefdheid dat zich richt op een door de Stichting Wilde Ganzen/IKON jegens de klager verrichte behandeling of bejegening. Bij een klacht gaat het meer over omgangsvormen, het zich niet juist of onvoldoende respectvol benaderd voelen.

Een **bezwaar** is elk schriftelijk tot uitdrukking gebracht gevoel van ontevredenheid of gegriefdheid dat zich richt op een jegens de klager genomen beslissing of het uitblijven van een beslissing, waardoor de klager meent in zijn gerechtvaardigde belangen te zijn geschaad. Bij een bezwaar gaat het meer om een besluit dat gevolgen heeft voor voornamelijk de financiële situatie van de bezwaarde.

Een **klager** is een ieder waarmee vanuit de Stichting Wilde Ganzen/IKON direct of indirect contact is gelegd, alsmede een ieder die gebruik maakt of heeft gemaakt van diensten of producten van de Stichting Wilde Ganzen/IKON, of diens (wettelijke) vertegenwoordiger, die een klacht indient bij de Stichting Wilde Ganzen/IKON.

Uitgangspunten

Een signaal wordt primair afgehandeld door de betrokken medewerker. De signalen worden gemeld bij de afdelingsmanager en de directiesecretaris.

Wilde Ganzen hanteert een laagdrempelige procedure voor de afhandeling van klachten en bezwaren.

Bij de afhandeling wordt geen verschil gemaakt tussen een klacht en een bezwaar.

De klachten en bezwaren worden schriftelijk ingediend bij de directeur, een van de afdelingsmanagers of een van de medewerkers. De afhandeling

van een klacht bij de directeur kan door deze worden gedelegeerd in de werkorganisatie. Van een klacht die rechtstreeks bij een van de managers of medewerkers is binnengekomen wordt melding gemaakt bij de directeur. Van belang is dat er een zorgvuldige afweging plaatsvindt door de afdelingsmanager aan wie de afhandeling is gedelegeerd. Het besluit wordt voorbereid en genomen in het kader van het reguliere mandaat en de bevoegdheden van de afdelingsmanager. De organisatie die de klacht of het bezwaar heeft ingediend kan de gelegenheid krijgen tot een mondelinge toelichting.

Indien de klager het niet eens is met het besluit van de afdelingsmanager aan wie de besluitvorming werd gedelegeerd, fungeert de directeur als beroepsinstantie. Indien de klager het niet eens is met het besluit van de directeur dient een onafhankelijke adviescommissie van 3 leden, bestaande uit een onafhankelijk jurist als voorzitter en voorts twee leden, waarvan tenminste een deskundig is op het gebied van ontwikkelingssamenwerking, de directeur van advies. Deze vaste commissie is door de Raad van Toezicht benoemd en regelt zijn eigen werkzaamheden. In beginsel volgt de directeur het advies van de commissie; hij/zij kan slechts met redenen omkleed afwijken daarvan. Hij/zij maakt daarvan in de jaarlijkse rapportage melding aan de Raad van Toezicht.

De afhandeling van klachten en bezwaren vindt plaats onder eindverantwoordelijkheid van de directeur. De wijze van behandeling is opgenomen in de Procedure Klachten en Bezwaren.

Jaarlijks ontvangt de Raad van Toezicht een overzicht van het aantal ontvangen en afgehandelde signalen, klachten en bezwaren, alsmede de aard daarvan. Op deze wijze legt de directeur verantwoording af over het gevoerde beleid bij de behandeling van klachten en bezwaren in zijn algemeenheid en, wanneer daartoe aanleiding wordt gevonden, ook in een individueel geval. Daarnaast wordt ook gemeld of op basis van de signalen, klachten en bezwaren aanpassingen in de organisatie hebben plaatsgevonden. Uit de beleidsconclusies kunnen eveneens voorstellen komen voor verbetering van de procedures.

Hieronder zijn de aparte procedures uitgewerkt voor de behandeling signalen en van klachten en van bezwaren.

Procedure Signalen

Signalen komen mondeling binnen bij de betrokken medewerker.

1. De afhandeling vindt primair plaats door de betrokken medewerker.
2. De medewerker informeert de directiesecretaris die het signaal opneemt in het klachtenregister.
3. Jaarlijks wordt aan de Raad van Toezicht gerapporteerd over de aard en omvang van de signalen.

4. Indien de klager niet tevreden is met het antwoord van de medewerker kan hij/zij schriftelijk een klacht indienen. Dan volgt de klacht- en bezwaarprocedure.

Procedure Klachten en Bezwaren

1. Alle klachten en bezwaren dienen binnen twee maanden na een gebeurtenis of besluit waarop de klacht of het bezwaar betrekking heeft schriftelijk ingediend te worden bij de directeur.
2. Indien de klacht of het bezwaar betrekking heeft op de afdeling Projecten en Particuliere Initiatieven geeft de directeur de zaak door aan de manager van die afdeling. Indien de klacht of het bezwaar betrekking heeft op de afdeling Fondsenwerving en Communicatie geeft de directeur de zaak door aan de manager van die afdeling. De manager beoordeelt de gang van zaken op alle merites, spreekt daarbij met alle betrokken partijen, incl. de indiener van de klacht en de betrokken medewerker en neemt een beslissing.
3. Alle klachten en bezwaren die geen betrekking hebben op een van de in artikel 2 genoemde afdelingen worden door de directeur behandeld. De directeur beoordeelt de gang van zaken op alle merites en hoort daarbij alle betrokken partijen, incl. de indiener en de betrokken medewerker. De directeur neemt een beslissing.
4. Het met redenen omklede besluit wordt door de afdelingsmanager dan wel de directeur binnen 6 weken na ontvangst van de klacht of het bezwaar schriftelijk meegedeeld aan de klager. Indien afhandeling binnen 6 weken niet mogelijk is, stuurt de afdelingsmanager dan wel de directeur een ontvangstbevestiging waarin aangegeven wordt wanneer de klacht of het bezwaar afgehandeld zal zijn.
5. Mocht de klager het niet eens zijn met het besluit van de afdelingsmanager, dan kan hij binnen 4 weken na dagtekening van het besluit bij de directeur daartegen bezwaar indienen. De directeur behandelt de klacht daarna in tweede instantie en neemt binnen 6 weken een besluit, dat schriftelijk wordt meegedeeld aan de klager.
6. Mocht de klager het niet eens zijn met het besluit van de directeur, dan kan hij binnen 4 weken na dagtekening van het besluit van de directeur daartegen bezwaar indienen. In dat geval schakelt de directeur de door de Raad van Toezicht benoemde onafhankelijke commissie van deskundigen in. Deze beoordeelt de zaak op de zorgvuldigheid van de gevolgde procedure en doet een marginale (inhoudelijke) toetsing van het besluit. Daarbij wordt bekeken of de directeur in redelijkheid kon komen tot het genomen besluit. Het advies van de commissie wordt uiterlijk 4 weken na ontvangst van de adviesaanvraag teruggegeven aan de directeur. De directeur kan slechts met redenen omkleed afwijken van het uitgebrachte advies c.q. beoordeling. Het definitieve besluit en het advies worden binnen twee weken na ontvangst van het advies ter kennis gebracht van de klager.
7. Mocht de klager het ook in laatste instantie niet eens zijn met het besluit dan kan de zaak door de klager aan de Nederlandse rechter worden voorgelegd.

Ontvankelijkheid

Klachten en bezwaren komen niet voor behandeling overeenkomstig deze regeling in aanmerking indien:

1. De klacht of het bezwaar betrekking heeft op de projectcriteria waarop een beslissing van de Stichting Wilde Ganzen/IKON inzake een ingediende projectaanvraag is gebaseerd.
2. De klacht of het bezwaar niet is ingediend binnen de in de regeling gestelde termijnen, tenzij de klager aannemelijk weet te maken dat overschrijding van de termijn is veroorzaakt door omstandigheden buiten zijn schuld of invloed.
3. Ter zake een gerechtelijke procedure loopt c.q. is afgesloten.
4. De klacht of het bezwaar reeds eerder volgens deze regeling is behandeld, tenzij er sprake is van een nieuw feit of nieuwe feiten.

Klachtenregister

De directiesecretaris legt een klachtenregister aan. Hierin worden zowel de signalen, klachten als bezwaren opgenomen.