

## **Klachtenprocedure Wilde Ganzen**

### **Inleiding**

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

### **Definities**

Een **klacht** is elk schriftelijk tot uitdrukking gebracht gevoel van ongenoegen of ontevredenheid dat zich richt op de Stichting Wilde Ganzen/IKON, waarbij de klager meent in zijn belangen te zijn geschaad.

Een **klager** is iedere persoon of organisatie, dan wel diens (wettelijke) vertegenwoordiger, die vanuit zijn/haar relatie met de Stichting Wilde Ganzen/IKON een klacht bij de Stichting indient.

### **Uitgangspunten bij de behandeling van een klacht**

De klachtenprocedure van Wilde Ganzen gaat ervan uit dat relaties in eerste instantie ontstane problemen samen met hun contactpersoon bij Wilde Ganzen proberen op te lossen. Lukt dat niet, dan kan hij/zij een klacht indienen. Vanaf dat moment treedt de klachtenprocedure in werking.

Deze interne klachtenprocedure laat onverlet dat de klager op ieder moment in het proces de klacht aan de Nederlandse rechter kan voorleggen.

De afhandeling van klachten vindt plaats onder eindverantwoordelijkheid van de directeur. De wijze van behandeling is opgenomen in ISO-procedure 780 Klachtenbehandeling.

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

### **Behandeling van de klacht**

Klachten worden schriftelijk ingediend bij de directeur of een van de afdelingsmanagers/coördinatoren en worden door de afdelingsmanager/coördinator of de directeur afgehandeld. De klager kan gelegenheid krijgen tot een mondelinge toelichting.

Als de klacht bij de directeur binnenkomt kan deze de afhandeling delegeren in de werkorganisatie. Van een klacht die rechtstreeks bij een van de afdelingsmanagers/coördinatoren is binnengekomen wordt melding gemaakt bij de directeur.

Indien de klager het niet eens is met het besluit van de afdelingsmanager/coördinator aan wie de afhandeling is gedelegeerd, fungeert de directeur als beroepsinstantie. Indien de klager het niet eens is met het besluit van de directeur kan de klager zich via de management assistent wenden tot een onafhankelijke klachtencommissie van drie leden, bestaande uit een onafhankelijk jurist als voorzitter en voorts twee leden, waarvan tenminste een deskundig is op het gebied van ontwikkelings samenwerking.

Deze vaste commissie is door de Raad van Toezicht benoemd en regelt zijn eigen werkzaamheden. De klachtencommissie vormt zich, na het horen van de klager en Wilde Ganzen, een zelfstandig oordeel over de klacht, doet een uitspraak en informeert de directeur die de verdere afhandeling op zich neemt. De directeur is uiteindelijk verantwoordelijk voor de beslissing, maar kan slechts gemotiveerd ten nadele van de klager van het oordeel van de commissie afwijken.

#### **Procedure, tijdslijn en verantwoordelijkheden schriftelijke klachten**

1. Alle klachten dienen binnen twee maanden na een gebeurtenis of besluit waarop de klacht betrekking heeft schriftelijk ingediend te worden bij de afdelingsmanager/coördinator of directeur. De klager ontvangt binnen 5 werkdagen een ontvangstbevestiging.
2. Indien de klacht betrekking heeft op de afdeling Projecten, Programma's, Fondsenwerving, Communicatie, Projectaanvragen of de afdeling Financiën en Facilitair zal de manager/coördinator van die afdeling de klacht in principe afhandelen. De manager/coördinator beoordeelt de gang van zaken op alle merites, spreekt daarbij met alle betrokken partijen, inclusief de indiener van de klacht en de betrokken medewerker en neemt een beslissing.
3. Alle klachten die geen betrekking hebben op een van de in artikel 2 genoemde afdelingen of klachten die rechtstreeks betrekking hebben op de afdelingsmanager/coördinator worden door de directeur behandeld. De directeur beoordeelt de gang van zaken op alle merites en hoort daarbij alle betrokken partijen, inclusief de indiener en de betrokken medewerker. De directeur neemt een beslissing.
4. Indien de klacht betrekking heeft op de directeur wordt deze behandeld door de Raad van Toezicht. De Raad van Toezicht onderzoekt de klacht, hoort eventueel de klager en neemt een beslissing.
5. Het met redenen omklede besluit wordt door de afdelingsmanager/coördinator dan wel de directeur dan wel de voorzitter van de Raad van Toezicht binnen zes weken na ontvangst van de klacht schriftelijk meegedeeld aan de klager. Indien afhandeling binnen zes weken niet mogelijk is, krijgt de klager bericht wanneer de klacht wél afgehandeld zal zijn.
6. Mocht de klager het niet eens zijn met het besluit van de afdelingsmanager/coördinator, dan kan hij binnen vier weken na dagtekening van het besluit bij de directeur daartegen bezwaar indienen. De directeur behandelt de klacht daarna in tweede instantie en neemt binnen zes weken een besluit, dat schriftelijk wordt meegedeeld aan de klager.
7. Mocht de klager het niet eens zijn met de uitspraak van de directeur, of – indien de klacht de directeur betrof – de Raad van Toezicht, dan kan hij binnen vier weken na dagtekening van deze uitspraak daartegen bezwaar indienen bij de door de Raad van Toezicht benoemde onafhankelijke klachtencommissie. Deze beoordeelt de klacht zelfstandig en doet daarover uiterlijk vier weken na ontvangst van de klacht een uitspraak. De directeur c.q. de Raad van Toezicht neemt een beslissing, maar kan slechts met redenen omkleed ten nadele van de klager afwijken van de uitspraak van de klachtencommissie. De uitspraak van de klachtencommissie en het definitieve besluit van de directeur dan wel de Raad van Toezicht worden binnen twee weken na ontvangst van de uitspraak ter kennis gebracht van de klager.

## **Klachtenregister**

De management assistent beheert het klachtenregister. Hierin worden de volgende gegevens opgenomen:

- Datum van ontvangst van de klacht
- Datum ontvangstbevestiging van de klacht
- Omschrijving van de klacht
- Gegevens van de klager
- Naam medewerker/afdelingsmanager-coördinator
- Behandelaar van de klacht
- Uitkomst/oplossing klacht
- Verdere gedetailleerde gegevens indien klachtencommissie van toepassing
- Leerpunten en eventuele gemaakte aanpassingen