

Klachtenprocedure

1. Inleiding

Stichting Wilde Ganzen/IKON (hierna: Wilde Ganzen) streeft ernaar een transparante en lerende organisatie te zijn, en een betrouwbare partner voor haar gevers, voor Particuliere Initiatieven in Nederland en voor haar projectpartners buiten Nederland. Daarbij hoort een zorgvuldige behandeling van klachten. Wilde Ganzen hanteert daarbij de onderstaande klachtenprocedure.

Uitgangspunt is dat de persoon of organisatie die ontevreden is over Wilde Ganzen dit eerst bespreekt met zijn contactpersoon bij Wilde Ganzen en dat wordt geprobeerd, eventueel met de hulp van de manager van de afdeling, in onderling overleg tot een oplossing te komen. Lukt dat niet, dan kan een formele klacht worden ingediend door middel van een klaagschrift, dat door (of namens) de directeur wordt behandeld. Is de klager het niet eens met de beslissing van de directeur op zijn klaagschrift, dan kan hij of zij beroep instellen bij de onafhankelijke klachtencommissie van Wilde Ganzen.

In het geval de ontevredenheid betrekking heeft op een gedraging van de directeur zelf, dan wordt een daartegen gericht klaagschrift behandeld door de raad van toezicht van Wilde Ganzen.

Deze klachtenprocedure laat onverlet dat de klager zich op ieder moment met zijn of haar klacht kan wenden tot de Nederlandse rechter.

2. Definities

- a. Een **klacht** is elke uiting van ongenoegen of ontevredenheid die zich richt op Wilde Ganzen, waarbij de klager meent in zijn of haar belangen te zijn geschaad.
- b. Een **klager** is iedere persoon of organisatie, dan wel zijn of haar (wettelijke) vertegenwoordiger, die vanuit zijn of haar relatie met Wilde Ganzen een klacht indient¹.

3. Het indienen van een klacht

1. Bij ongenoegen of ontevredenheid wendt de klager zich eerst tot zijn contactpersoon bij Wilde Ganzen om te proberen tot een oplossing te komen.
2. De klager krijgt de gelegenheid om zijn ongenoegen of onvrede met de contactpersoon te bespreken. De manager van de betreffende afdeling kan bij dit overleg worden betrokken, als dit het vinden van een oplossing bevordert.
3. Indien de klager niet tevreden is over de uitkomst van het overleg, kan hij een formele klacht indienen door middel van een klaagschrift. Wilde Ganzen zal de klager op die mogelijkheid wijzen.
4. Een klaagschrift moet binnen twee maanden na de gebeurtenis of het besluit waarop de klacht betrekking heeft, schriftelijk worden ingediend door deze te sturen naar het postadres en/of algemene e-mailadres van Wilde Ganzen ter attentie van de directeur.

¹ Ten behoeve van de leesbaarheid wordt de klager hier verder enkel aangeduid in de mannelijke vorm.

5. Een klaagschrift bevat in elk geval de naam en contactgegevens van de klager, de datum waarop het klaagschrift wordt ingediend en een omschrijving van de gebeurtenis of het besluit waartegen het is gericht.

4. De behandeling van een klaagschrift

1. De directeur draagt zorg voor de behandeling van het klaagschrift, tenzij zich de situatie voordoet als bedoeld onder 4.6.
2. De directeur kan een medewerker de bevoegdheid geven om namens hem/haar het klaagschrift te behandelen.
3. De directeur - of de gemandateerde medewerker - beoordeelt het klaagschrift op alle merites, spreekt daarbij met alle betrokken partijen, waaronder de klager, en neemt een beslissing.
4. Afhandeling van het klaagschrift gebeurt binnen zes weken na ontvangst. In gevallen waarin dit niet mogelijk is, krijgt de klager tijdig bericht over de termijn waarbinnen zal worden beslist.
5. De beslissing op het klaagschrift wordt gemotiveerd, en schriftelijk meegedeeld aan de klager.
6. In afwijking van het voorgaande, wordt een klaagschrift dat uitsluitend of in hoofdzaak betrekking heeft op een gedraging van de directeur, behandeld door de raad van toezicht van Wilde Ganzen. De raad van toezicht onderzoekt de klacht, hoort eventueel de betrokken partijen, waaronder de klager en de directeur, en neemt een beslissing die schriftelijk aan de klager wordt meegedeeld.

5. Beroep bij de onafhankelijke klachtencommissie

1. De klager die het niet eens is met de beslissing op zijn klaagschrift door de directeur, of de raad van toezicht, kan daartegen beroep instellen bij de klachtencommissie van Wilde Ganzen.
2. De klachtencommissie is een onafhankelijke commissie en telt drie leden. De voorzitter van de klachtencommissie is jurist. Ten minste één van de leden is deskundig op het gebied van ontwikkelingssamenwerking, en ten minste één van de leden heeft kennis van de organisatie en werkwijze van Wilde Ganzen. Regels over onder andere de taken, samenstelling, benoeming en werkzaamheden van de klachtencommissie zijn neergelegd in het Reglement Klachtencommissie.

6. Het indienen van een beroepschrift

1. Beroep bij de klachtencommissie moet worden ingesteld binnen vier weken na de datum van de beslissing waartegen het beroep is gericht, door middel van een schriftelijk stuk - het beroepschrift - dat in elk geval bevat:
 - a. de naam en contactgegevens van de klager,
 - b. een duidelijke omschrijving van de klacht,
 - c. een afschrift van de beslissing waartegen het beroep is gericht,
 - d. relevante gegevens en stukken die betrekking hebben op de klacht,
 - e. de gronden van het beroep.
2. Het beroepschrift met bijlagen moet worden gestuurd aan het secretariaat van de klachtencommissie via het post- en/of algemene e-mailadres van Wilde Ganzen t.a.v. de directie-assistent(e).

7. De behandeling van het beroep

1. De voorzitter van de klachtencommissie besluit na ontvangst van het beroepschrift en het dossier of het beroep in behandeling wordt genomen.
2. Indien het beroep in behandeling wordt genomen, dan zal de klachtencommissie de directeur (of in het geval bedoeld onder 4.6: de raad van toezicht) vragen schriftelijk te reageren op het beroepschrift. In deze reactie dient onder meer te worden vermeld wat het standpunt is van Wilde Ganzen over de klacht en welke stappen er zijn ondernomen om gezamenlijk met de klager tot een oplossing te komen. De klager ontvangt een afschrift van de reactie van Wilde Ganzen.
3. De klachtencommissie bepaalt of een hoorzitting wordt gehouden. Van een hoorzitting kan worden afgezien indien de klachtencommissie van oordeel is dat uitspraak kan worden gedaan op grond van de schriftelijke stukken, en partijen daarmee instemmen.
4. De hoorzitting zal door het secretariaat van de klachtencommissie worden gepland. Klager en de directeur (of in het geval bedoeld onder 4.6: de raad van toezicht) ontvangen hiervoor een schriftelijke uitnodiging. Tijdens deze hoorzitting zal de klachtencommissie partijen in het bijzijn van elkaar horen over het ingediende beroep. Van wat op de hoorzitting aan de orde is geweest, wordt een verslag gemaakt.
5. Partijen kunnen getuigen of deskundigen meenemen naar de hoorzitting. De namen en hoedanigheden van deze personen moeten uiterlijk twee weken voor de zitting aan de klachtencommissie worden opgegeven. Het secretariaat van de klachtencommissie zal de wederpartij daarvan op de hoogte brengen.
6. Het staat de klager vrij zich bij de behandeling van het beroep te laten bijstaan door een (advocaat-)gemachtigde. Kosten van eventuele (rechts)bijstand van de klager zijn voor rekening van de klager.

8. De uitspraak van de klachtencommissie

1. De klachtencommissie beoordeelt de klacht zelfstandig en doet een uitspraak waarin zij een gemotiveerd oordeel geeft over de gegrondheid van het beroep. De uitspraak geldt als een zwaarwegend advies voor partijen.
2. De klachtencommissie kan geen sanctie opleggen en zal ook geen uitspraak doen over de vraag of Wilde Ganzen aansprakelijk is voor eventuele schade van de klager.
3. De klachtencommissie doet uitspraak uiterlijk zes weken na ontvangst van het beroepschrift. Indien afhandeling van het beroep binnen zes weken niet mogelijk is, krijgen partijen tijdig bericht wanneer wel uitspraak zal worden gedaan.
4. Het secretariaat van de klachtencommissie stuurt een afschrift van de uitspraak aan de directeur (of in het geval bedoeld onder 4.6: de raad van toezicht).

9. De uiteindelijke beslissing

1. Na ontvangst van de uitspraak van de klachtencommissie neemt de directeur (of in het geval bedoeld onder 4.6: de raad van toezicht) een finale beslissing over de wijze waarop aan die uitspraak een vervolg zal worden gegeven. Daarbij kan slechts gemotiveerd ten nadele van de klager van de uitspraak van de klachtencommissie worden afgeweken.
2. De directeur brengt de uitspraak van de klachtencommissie en de finale beslissing van Wilde Ganzen binnen twee weken na ontvangst van de uitspraak schriftelijk ter kennis van de klager.

10. Registratie van klachten

1. Het secretariaat van de klachtencommissie, belegd bij de directie-assistent(e) van Wilde Ganzen, draagt zorg voor de registratie van klachten die worden ingediend. Deze registratie omvat in beginsel alle klachten als gedefinieerd in artikel 2 sub a, derhalve niet alleen klaagschriften als bedoeld in artikel 3 sub 4.
2. In het klachtenregister worden in elk geval de volgende gegevens opgenomen:
 - a. van elke klacht:
 - o de datum waarop de klacht is ontvangen
 - o de naam en contactgegevens van de klager
 - o een korte omschrijving van de klacht
 - o de naam van de betrokken medewerker/afdelingsmanager
 - o de naam van de behandelaar van de klacht
 - o de wijze waarop de klacht is afgehandeld
 - o de datum waarop de klacht is afgehandeld
 - b. aanvullend in geval van een klaagschrift:
 - o de datum waarop het klaagschrift is ingediend
 - o een korte omschrijving van de klacht
 - o de behandelaar van het klaagschrift (directeur of raad van toezicht)
 - o de wijze waarop het klaagschrift is behandeld
 - o de datum en inhoud van de genomen beslissing
 - c. aanvullend in geval van beroep bij de klachtencommissie:
 - o de datum waarop het beroepschrift is ontvangen
 - o de wijze waarop het beroep is behandeld
 - o de datum en inhoud van de uitspraak van de klachtencommissie
 - o de datum en inhoud van de uiteindelijke beslissing
 - d. ten aanzien van alle klachten:
 - o eventuele leerpunten en/of gedane (beleids-)aanpassingen
3. Deze gegevens worden gedurende vijf jaar bewaard.

11. Verantwoording

1. De afhandeling van klachten vindt plaats onder eindverantwoordelijkheid van de directeur.
2. De wijze van behandeling is opgenomen als procesbeschrijving in het kwaliteitshandboek van Wilde Ganzen.
3. De directeur legt verantwoording af aan de raad van toezicht over het gevoerde beleid bij de behandeling van klachten in zijn algemeenheid en, wanneer daartoe aanleiding is, ook over individuele kwesties. De directeur stuurt hiervoor aan de raad van toezicht elk jaar een overzicht van het aantal ontvangen en afgehandelde klachten, met vermelding van de aard van die klachten. Daarnaast wordt ook gemeld of op basis van de klachten aanpassingen in de organisatie of procedures hebben plaatsgevonden.

12. Tot slot

De klachtenprocedure wordt vastgesteld door Wilde Ganzen en kan worden gewijzigd of door een nieuwe regeling worden vervangen, gehoord hebbende de klachtencommissie. Deze klachtenprocedure treedt in werking op 1 september 2022.