

Klachtenregeling Instituut voor natuureducatie en duurzaamheid – IVN

Begripsbepaling

Artikel 1

In deze regeling wordt verstaan onder:

- a. klacht: iedere uiting van onvrede over het beleid van IVN of de uitvoering van het beleid door IVN. Klachten kunnen zowel betrekking hebben op marketing en fondswerving als op de dienstverlening door IVN (activiteiten, voorlichting en educatie).
- b. klager: een ieder waarmee direct of indirect contact is gelegd alsmede een ieder die gebruik wil maken, gebruik maakt of heeft gemaakt van diensten of producten van IVN of diens (wettelijke) vertegenwoordiger.
- c. aangeklaagde: IVN of de persoon die (als vrijwilliger of in dienstverband) werkzaam is voor IVN en op wie de klacht rechtstreeks betrekking heeft.
- d. klachtenopvang: het luisteren naar vragen of klachten, het geven van informatie en advies naar aanleiding van vragen en klachten alsmede het bieden van ondersteuning (eventueel via bemiddeling) bij de eventuele verdere bespreking van de klacht.
- e. klachtenbehandeling: het onderzoek naar de oorzaak van een klacht, zo nodig resulterend in het nemen van maatregelen naar aanleiding van de klacht.
- f. MT-lid: Degene die operationeel leiding geeft aan de medewerkers van een afdeling binnen de organisatie IVN .
- g. Afdelingsvoorzitter: de voorzitter van de lokale IVN-afdeling .
- h. klachtencommissie: deze bestaat uit de voorzitter van het Landelijk Bestuur, het bestuurslid fondsenwerving, de algemeen directeur en de directeur P&O en Communicatie . De klachtencommissie wordt ondersteund door de verenigingssecretaris.

Doelstelling van de klachtenregeling

Artikel 2

De klachtenregeling kent de volgende doelstellingen:

- a. het recht doen aan de individuele klager.
- b. het bevorderen van de kwaliteit van de dienstverlening door IVN.

Uitgangspunten bij de klachtenregeling

Artikel 3

De klachtenregeling is gebaseerd op de volgende uitgangspunten:

- a. de klacht wordt indien mogelijk eerst besproken tussen klager en direct betrokkene.
- b. zo nodig doet de klachtencommissie een uitspraak over een formeel ingediende klacht en informeert zij de klager over de eventuele genomen maatregelen naar aanleiding van de klacht.
- c. klachtenopvang op afdelings- of regioniveau heeft de voorkeur boven klachtenbehandeling in de klachtencommissie.
- d. de klachtenregeling is voor de klager laagdrempelig en kosteloos.
- e. de klacht moet vlot afgehandeld worden volgens vaste, overzichtelijke procedures.
- f. beide partijen kunnen gehoord worden volgens het beginsel van hoor en wederhoor.
- g. beide partijen hebben recht op inzage van de stukken die relevant (kunnen) zijn voor de behandeling van de klacht.
- h. persoonlijke gegevens over de klager en aangeklaagde worden zorgvuldig en vertrouwelijk behandeld en geregistreerd.
- i. de klachtencommissie doet geen uitspraak over aansprakelijkheid.

Indienen van een klacht

Artikel 4

lid 1: Een klacht wordt ingediend via het daarvoor bestemde formulier dat beschikbaar is op de website van IVN, per post of per e-mail.

Lid 2: Alle binnenkomende klachten worden geregistreerd door de IVN servicedesk. De klager ontvangt binnen twee werkdagen een ontvangstbevestiging.

Lid 3: Een klacht wordt inhoudelijk behandeld door de verenigingssecretaris van IVN.

Lid 4: Bij voorkeur wordt een klacht opgelost in onderling overleg met de betreffende medewerker, lokale afdeling van IVN of MT-lid. De verenigingssecretaris ziet erop toe dat de betreffende medewerker of afdeling of MT-lid tijdig antwoordt op de klacht en dat een voor beide partijen aanvaardbare oplossing tot stand komt.

lid 5: Als op deze geen voor de klager bevredigende oplossing van de klacht komt of indien de klager geen gesprek met de betreffende medewerker, MT-lid of lokale afdeling wenst, kan de klager desgewenst een formele klacht indienen bij de klachtencommissie van IVN.

Taken van de verenigingssecretaris t.a.v. klachtopvang

Artikel 6

De verenigingssecretaris van IVN heeft in het kader van deze klachtenregeling de volgende taken:

- a. het voeren van de regie op de behandeling van de klacht binnen IVN.
- b. het tot stand brengen van contact tussen de klager en het betreffende MT-lid of de betreffende afdelingsvoorzitter.
- c. het zo nodig behulpzaam zijn van de klager bij het vinden van een bevredigende oplossing voor de klacht.
- d. het informeren van de klager ten aanzien van de mogelijkheid tot indienen van de klacht bij de klachtencommissie.
- e. optreden als secretaris van de klachtencommissie.
- f. het signaleren van structurele tekortkomingen bij de dienstverlening door IVN . het verzorgen van een geanonimiseerde driemaandelijke rapportage aan de klachtencommissie naar aanleiding van de op de betreffende afdeling geregistreerde klachten.

Taken van de MT-leden en afdelingsvoorzitters t.a.v. klachtenopvang

Artikel 5

Het MT-lid en de afdelingsvoorzitter waarop de klacht gericht is heeft in het kader van deze klachtenregeling de volgende taken:

- a. het ondersteunen van de medewerker/vrijwilliger waarop de klacht is gericht bij het zorgvuldig opvangen van de klacht.
- b. het zo nodig behulpzaam zijn van de klager bij een poging tot herstel van het vertrouwen in de relatie met of met de betreffende medewerker/vrijwilliger van IVN .
- c. het bemiddelen tussen klager en betreffende medewerker/vrijwilliger, op nadrukkelijk verzoek van klager of betreffende medewerker/vrijwilliger;

Taken van de klachtencommissie t.a.v. klachtbehandeling

Artikel 7

De klachtencommissie heeft de volgende taken:

- a. het op basis van de behandeling van een klacht komen tot een uitspraak over de ingediende klacht en zo nodig het nemen maatregelen naar aanleiding van de klacht.
- b. het signaleren en oplossen van structurele tekortkomingen in de dienstverlening door IVN.

Artikel 8

De klachtencommissie kan bij de uitvoering van haar taken gebruik maken van de volgende mogelijkheden:

- a. het oproepen en horen van personen die direct betrokken zijn bij de ingediende klacht.
- b. het inwinnen van informatie en het raadplegen en inzien van stukken, voorz over dit geschiedt met gerichte toestemming van de klager.
- c. het zelfstandig doen van een poging om, alvorens tot behandeling van de klacht over te gaan, de relatie tussen partijen te herstellen.
- d. het inschakelen van (externe) deskundigen.

Werkwijze van de klachtencommissie bij de behandeling van een klacht

Artikel 9

lid 1: De klachtencommissie draagt er zorg voor dat de klager binnen twee weken na het indienen van de klacht wordt geïnformeerd over de te volgen procedure.

lid 2: Indien een klacht naar het oordeel van de klachtencommissie onvoldoende informatie bevat, stelt zij de klager in de gelegenheid alsnog duidelijkheid te verschaffen.

lid 3: De klager, de aangeklaagde alsmede overige personen die naar het oordeel van de klachtencommissie moeten worden gehoord, kunnen worden opgeroepen voor de mondelinge behandeling in de klachtencommissie.

lid 4: De klachtencommissie neemt bij de beoordeling van de klacht de eisen in acht die volgens algemeen aanvaarde normen redelijkerwijs aan klachtenbehandeling gesteld mogen worden. De "algemene beginselen van behoorlijke klachtenopvang" gelden hierbij als richtsnoer.

lid 5: De verenigingssecretaris maakt een verslag van de gevolgde procedure en de verklaringen van betrokkenen en eventuele deskundigen. Hierin wordt tevens opgenomen de uitspraak van de klachtencommissie over de ingediende klacht alsmede de (voorgenomen) maatregelen naar aanleiding van de klacht.

Artikel 10

lid 1: Indien een klacht betrekking heeft op een lid van de klachtencommissie kan deze zich vrijwillig terugtrekken uit de procedure.

lid 2: De leden van de klachtencommissie en andere bij de procedure betrokkenen hebben een geheimhoudingsplicht ten aanzien van hetgeen hen in het kader van hun functie als lid van de klachtencommissie dan wel in het kader van hun betrokkenheid daarbij bekend is geworden.

Termijnen

Artikel 11

lid 1: De klachtencommissie doet binnen redelijke termijn, doch uiterlijk binnen twee maanden na ontvangst van de klacht, aan de klager en aan de aangeklaagde schriftelijk mededeling over haar bevindingen naar aanleiding van de klacht.

lid 2: De klachtencommissie deelt aan klager tevens mee of en zo ja welke maatregelen zij heeft genomen naar aanleiding van de klacht.

lid 3: Indien naar het oordeel van de klachtencommissie de behandeling van de klacht niet binnen de gestelde termijn kan worden afgerond, doet de klachtencommissie daarvan schriftelijk en gemotiveerd mededeling aan de klager en stelt daarbij opnieuw een redelijke termijn vast van maximaal 4 weken.

lid 4: Als de aangeklaagde door overmacht, bij ziekte of afwezigheid, niet binnen de gestelde termijn kan reageren, wordt door de klachtencommissie een nieuwe termijn bepaald waarbinnen gereageerd moet worden.

Stopzetting procedure

Artikel 12

lid 1: Een klacht wordt niet verder in behandeling genomen als deze door de klager wordt ingetrokken, dan wel indien na bemiddeling en/of na overleg met de klager blijkt dat bij de klager geen behoefte aan verdere behandeling bestaat.

lid 2: De klager behoudt in alle gevallen de mogelijkheid zich te wenden tot een andere daartoe geëigende (externe) instantie, zoals de Burgerlijke rechter, de Administratieve rechter of de Strafrechter.

lid 3: Als de klacht door een externe instantie, zoals bedoeld in lid 2, in behandeling wordt genomen, bepaalt de klachtencommissie in overleg met de klager of en voor welke onderdelen de klacht daarnaast nog verder door de klachtencommissie wordt behandeld.

lid 4: Van het niet verder behandelen van een klacht wordt, onder vermelding van redenen, schriftelijk mededeling gedaan aan de klager en de aangeklaagde.

Slotbepalingen

Artikel 13

IVN draagt zorg voor een ruime bekendmaking van deze klachtenregeling.

Artikel 14

Deze klachtenregeling is openbaar. Op aanvraag kan de volledige tekst van de klachtenregeling worden verzonden.

Artikel 15

Uiterlijk twee jaar na inwerkingtreding van deze klachtenregeling vindt een evaluatie van deze klachtenregeling plaats in de klachtencommissie.

Artikel 16

In alle gevallen waarin deze klachtenregeling niet voorziet beslist de algemeen directeur van IVN .