



STICHTING STEUN GOOIS NATUURRESERVAAT

Klachtenbehandeling Stichting Steun Goois Natuurreservaat

1. Doel klachtenbehandeling

De doelstellingen van de Stichting Steun Goois Natuurreservaat zijn conform artikel 2 van de statuten:

"De stichting stelt zich ten doel gelden in te zamelen en te beheren tot ondersteuning van de te Hilversum gevestigde stichting: Stichting Gooisch Natuurreservaat, voorzover deze werkzaamheden niet zijn het normale periodieke onderhoud en de noodzakelijke maatregelen tot instandhouding van de terreinen en voorzieningen van het onder verantwoordelijkheid van voormelde stichting: Stichting Gooisch Natuurreservaat vallende natuurreservaat, die traditioneel voor rekening van de Provincie Noord-Holland en de gemeenten komen of voor subsidie vanwege het Rijk in aanmerking komen."

"De stichting stelt zich tevens ten doel voorlichting te doen geven over natuur en/of recreatie, waaronder ook kan worden verstaan de natuur- en/of milieu-educatie."

"De stichting beoogt niet het maken van winst noch het behalen van enig geldelijk of op geld waardeerbaar voordeel en streeft haar doel niet na in het kader van een onderneming."

Helaas zal het echter voorkomen dat de realisatie van de doelstelling naar het oordeel van de begunstiger of andere instelling (hierna te benoemen als begunstiger) niet altijd naar zijn/haar volle tevredenheid plaatsvindt of aan de bij hem/haar gewekte verwachtingen voldoet. Het gevolg zal kunnen zijn dat de begunstiger een klacht indient.

Iedere uiting van ontevredenheid door een begunstiger, inzake een aan hem/haar verleende dienst respectievelijk het optreden van het Bestuur van de Stichting Steun Goois Natuurreservaat dan wel de respectievelijke bestuursleden, waarop de begunstiger een reactie wenst te ontvangen, dient als klacht te worden behandeld.

Juist de afhandeling van klachten dient met grote zorg te geschieden. Een klacht dient op adequate wijze en binnen een redelijke termijn te worden afgehandeld. Wat een redelijke termijn is, is per klacht verschillend en wordt bepaald door de werkzaamheden welke verbonden zijn aan de afhandeling van de klacht.

Het doel van de regeling "Klachtenbehandeling" is het zo mogelijk wegnemen van de klacht en het voorkomen van (soortgelijke) klachten in de toekomst.

In navolgende paragrafen wordt de procedure "Klachtenbehandeling Stichting Steun Goois Natuurreservaat" nader uitgewerkt.

2. Werkgebied van de procedure klachtenbehandeling

Het werkgebied van deze procedure Klachtenbehandeling omvat uitsluitend de Stichting Steun Goois Natuurreservaat.

Bestuur:

drs. O. van Diepen
voorzitter

L. Veltens
penningmeester

mr. R.J.W.J. Meyer
secretaris

ing. H. Korten
rentmeester

mr. F.R. van Norren
lid

F. Tielrooij
lid

prof. dr. R.G.C.
van den Brink
lid

A.H. Zeeman
lid

3. Definitie Klacht

Een klacht is elke uiting van onvrede met een behandeling of bejegening die door de betrokken begunstiger / indiener als onjuist wordt ervaren.

4. Juridisch kader van de klachtenbehandeling

Bij de behandeling van de klacht zal de Stichting Steun Goois Natuurreservaat gehouden zijn aan:

- de algemene normen van redelijkheid, billijkheid en goede trouw;
- de binnen de Stichting Steun Goois Natuurreservaat geldende normen.

5. Rubricering klachten

De klachten worden in navolgende twee hoofdgroepen ingedeeld:

- **Begunstigers-platform gericht**
Dit zijn klachten die het gevolg zijn van misverstanden / onzorgvuldigheden / slordigheden in de communicatie zoals bijvoorbeeld de nieuwsbrief;
- **Optreden van het Bestuur respectievelijk de afzonderlijke bestuursleden van de Stichting Steun Goois Natuurreservaat**
Dit zijn klachten naar aanleiding van de wijze waarop de begunstiger / indiener door het bestuur respectievelijk de afzonderlijk bestuursleden van de Stichting Steun Goois Natuurreservaat wordt bejegend.

6. Behandeling van de klachten

6.1 In-ontvangstneming en vastlegging

Een klacht kan mondeling of schriftelijk worden geuit. Klachten dienen bij voorkeur te worden aangenomen door de voorzitter van Stichting Steun Goois Natuurreservaat c.q. de rentmeester van de Stichting Goois Natuurreservaat welke normaliter met de begunstiger / indiener de contacten onderhoudt.

De gegevens betreffende de klacht (naam reclamant, aard van de klacht, datum ontvangst etc.) worden door de secretaris van het bestuur Stichting Steun Goois Natuurreservaat vastgelegd.

N.B.

Het komt voor dat de begunstiger / indiener de klacht aan de Stichting Steun Goois Natuurreservaat voorlegt, terwijl deze in feite bedoeld is voor de Stichting Gooisch Natuurreservaat. In die situatie zal de secretaris van het bestuur van de Stichting Steun Gooisch Natuurreservaat de klacht, zulks met schriftelijke kennisgeving aan de begunstiger, onverwijld doorsturen naar de rentmeester van de Stichting Gooisch Natuurreservaat.

6.2 Afwikkeling en registratie van de klachten

De voorzitter en secretaris zijn belast met het afhandelen van de klacht. Terzake van de afwikkeling en registratie van de klachten worden de onderstaande taken/handelingen onderscheiden.

- berichtgeving betreffende ontvangst klacht:

zodra wordt verwacht dat de afwikkeling van een klacht méér dan één week in beslag zal nemen, ontvangt de begunstiger / indiener een brief met daarin tenminste de navolgende gegevens:

- het feit dat de Stichting Steun Goois Natuurreservaat kennis heeft genomen van de klacht;
- korte omschrijving (herhaling / bevestiging) van de aard van de klacht;
- de mededeling dat de afwikkeling van de klacht inmiddels ter hand is genomen;
- de datum waarop naar verwachting nader bericht volgt omtrent de afwikkeling, doch in ieder geval binnen één maand;
- vermelding van naam en telefoonnummer van de klachtenbehandelaar, bij wie nadere inlichtingen zijn te verkrijgen;

aan de begunstiger / indiener dient opnieuw schriftelijk te worden bericht als blijkt dat in de afwikkeling vertraging ontstaat; van vertraging is sprake zodra de datum van bericht van afwikkeling, zoals eerder in een brief aan de begunstiger / indiener gemeld, wordt overschreden;

elk klachtenformulier wordt voorzien van een nummer, dat als volgt is samengesteld:

datum aangevuld met een volgnummer dat jaarlijks aanvangt met 1;

- rappelling:

zodra de afwikkeling van de klacht door ingeschakelde derden méér tijd in beslag neemt dan de aan de begunstiger / indiener gemelde periode, zal de klachtenbehandelaar rappelleren;

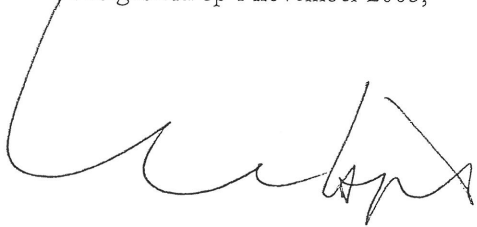
- bericht van afwikkeling:

aan de begunstiger / indiener wordt schriftelijk uitsluitsel gegeven omtrent de afwikkeling van de klacht;

- bewaring kopieën van het bericht van afwikkeling:

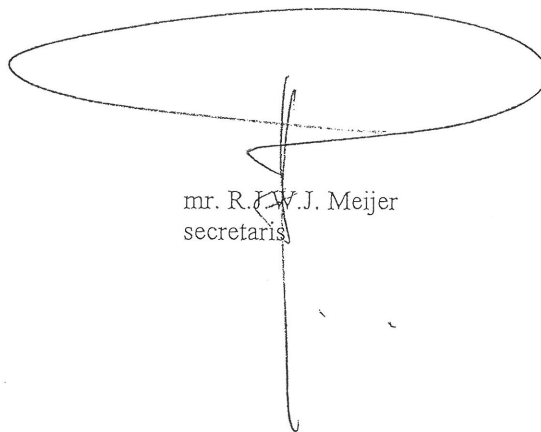
de secretaris van het bestuur van de Stichting Steun Goois Natuurreservaat bewaart een kopie van het bericht van afwikkeling.

Vastgesteld op 1 november 2005,



drs. O. van Diepen
Voorzitter

05-1476-9.01.71



mr. R.J.W.J. Meijer
secretaris



- 1
- 2
- 3
- 4
- 5
- 6
- 7
- 8

