

Klachtenregeling Faunafonds

Het bestuur van het Faunafonds,

Besluit:

§ 1. Begripsbepaling

Artikel 1

In deze regeling wordt verstaan onder:

het bestuur: het bestuur van het Faunafonds;

het secretariaat: het secretariaat van het Faunafonds;

de secretaris: de secretaris van het Faunafonds.

Artikel 2

Een klacht in de zin van deze regeling is elk schriftelijk stuk of mondelinge uiting waarin een natuurlijke of rechtspersoon klaagt over een gedraging in de ruimste zin van het woord door het Faunafonds, een medewerker van het secretariaat of bestuurslid van het Faunafonds in de uitoefening van zijn functie, waarvoor niet op grond van een wet of een verordening een aparte behandelingsprocedure bestaat.

§ 2. Klachtencommissie

Artikel 3

Het bestuur benoemt een klachtencommissie. De klachtencommissie heeft tot taak het bestuur te adviseren omtrent klachten welke op grond van deze regeling zijn ingediend.

Artikel 4

De klachtencommissie bestaat uit een voorzitter en een klachtencoördinator.

1. De voorzitter is een onafhankelijk persoon met bij voorkeur een juridische, bestuurlijke achtergrond en die geen medewerker van het secretariaat of lid van het bestuur is.

2. De klachtencoördinator is een medewerker van het secretariaat.

3. Aan de klachtencommissie kan een notulist worden toegevoegd.

Artikel 5

1. De klachtencoördinator kan geen tegen hem gerichte klacht behandelen.

2. De secretaris behandelt een tegen de klachtencoördinator ingediende klacht overeenkomstig de in deze regeling vastgestelde procedure.

§ 3. Ontvangst van de klacht

Artikel 6

Elk bestuurslid of medewerker van het secretariaat stelt alle bij het bestuur of het secretariaat inkomende brieven, telefonische of anderszins mondelinge ontvangens opmerkingen, waarvan hij een schriftelijke aantekening heeft gemaakt en die naar zijn oordeel als een klacht is aan te merken, zo spoedig mogelijk, doch uiterlijk binnen 1 week na ontvangst van de brief of het telefoongesprek in handen van de klachtencoördinator.

Artikel 7

De klachtencoördinator beslist, zo nodig in overleg met de voorzitter van de klachtencommissie:

1. of een brief als een klacht in de zin van deze regeling wordt aangemerkt;
2. of een aantekening van een telefonische of anderszins mondelinge ontvangen opmerking als een klacht in de zin van deze regeling wordt aangemerkt.

Artikel 8

Een klacht als bedoeld in artikel 7, onder 1, dient te zijn ondertekend en bevat, evenals een klacht als bedoeld in artikel 7, onder 2, ten minste:

- a. de naam en het adres van de klager;
- b. de dagtekening;
- c. een omschrijving van de inhoud van de klacht.

Artikel 9

Geen klacht in de zin van deze regeling is in ieder geval:

- a. een anonieme brief;
- b. een klacht over het beleid van het Faunafonds;
- c. een klacht over een besluit of gedraging waartegen een bezwaar- of beroepsmogelijkheid c.q. een andere rechtsgang openstaat of heeft bestaan;
- d. een klacht over een gedraging welke eerder heeft plaatsgevonden

dan 1 jaar voorafgaand aan het moment van ontvangst van de klacht.

Artikel 10

1. Een brief, welke door de klachtencoördinator als een klacht in de zin van deze regeling is aangemerkt, wordt voorzien van het opschrift 'KLACHT' en krijgt een vermelding van de termijn waar binnen een advies over de klacht aan het bestuur moet zijn voorgelegd.

2. De als 'KLACHT' aangemerkte brief wordt door de klachtencoördinator geregistreerd in het Klachtenboek van het secretariaat ter bewaking van de afdoening.

3. De klager wordt door middel van een afzonderlijke ontvangstbevestiging ervan op de hoogte gesteld dat zijn brief is aangemerkt als klacht in de zin van deze regeling.

4. Een brief of telefoongesprek welke niet volgens deze regeling als klacht kan worden aangemerkt, wordt niet volgens de bepalingen van deze regeling behandeld.

§ 4. Klachtenbehandeling

Artikel 11

1. Een klacht in de zin van deze regeling wordt telefonisch behandeld.

2. Indien een klacht op deze wijze niet naar tevredenheid van de klager kan worden afgehandeld, wordt de klager verzocht, voor zover dit nog niet is gebeurd, zijn klacht schriftelijk vast te leggen en in te dienen.

3. Een klager wiens klacht niet naar zijn tevredenheid is afgehandeld, wordt in de gelegenheid gesteld om zijn klacht mondeling toe te lichten ten overstaan van de klachtencommissie.

Artikel 12

Een klacht tegen een medewerker of bestuurslid wordt aan de betrokkene voorgelegd. Deze wordt gedurende één week in de gelegenheid gesteld zijn zienswijze op de klacht schriftelijk bij de klachtencoördinator in te dienen.

Artikel 13

Een klacht wordt voor advies aan de klachtencommissie voorgelegd. De voorzitter van deze commissie draagt er zorg voor dat het advies aan het bestuur in de vorm van een ontwerp-antwoordbrief aan de klager, wordt aangeboden.

Artikel 14

1. Een advies als bedoeld in artikel 13 wordt eerst uitgebracht, nadat klager en indien er sprake is van een klacht jegens een bestuurslid of medewerker dat bestuurslid of die medewerker, in de gelegenheid is gesteld zich te doen horen en daarvan een schriftelijk verslag is opgemaakt dat ter kennis wordt gebracht van alle betrokken partijen.

2. Indien hoor en wederhoor ertoe leidt dat naar het oordeel van de klager voldoende is tegemoetgekomen aan de klacht, vervalt de verplichting tot het verder volgen van de in deze regeling voorgeschreven procedure.

3. Als klager met de klacht naar het oordeel van de klachtencommissie geen aantoonbaar in redelijkheid te dienen belang heeft, wordt de klacht slechts marginaal inhoudelijk behandeld.

4. Indien een klager een klacht indient, waarover de klachtencommissie zich al eens heeft uitgesproken is klager gehouden nieuwe feiten of veranderde omstandigheden te vermelden.

5. Wanneer geen nieuwe feiten of veranderde omstandigheden worden vermeld, kan de klachtencommissie de klacht onder verwijzing naar zijn eerdere advies afdoen.

Artikel 15

Het bestuur beslist over de definitieve inhoud van de aan de klager te verzenden antwoordbrief. Het bestuurslid of de medewerker tegen wie de klacht was gericht ontvangt een afschrift van de aan de klager verzonden antwoordbrief.

§ 5. Klachtenbehandeling door Nationale Ombudsman

Artikel 16

De antwoordbrief als bedoeld in artikel 15 vermeldt in ieder geval dat er een mogelijkheid openstaat tot het indienen van een verzoekschrift bij de Nationale Ombudsman tot behandeling van de klacht, indien de klager

het antwoord van het bestuur onvoldoende acht.

§ 6. Slotbepalingen

Artikel 17

In bijzondere omstandigheden kan het bestuur, onder opgaaf van redenen, afwijken van (onderdelen van) deze regeling.

Artikel 18

In zaken of omstandigheden waarin deze regeling niet voorziet, beslist het bestuur naar doel en strekking van deze regeling.

Artikel 19

Eventueel door klager te maken, aan de klacht verbonden, kosten komen niet voor vergoeding door het bestuur in aanmerking.

Deze regeling treedt in werking op en met ingang van de eerste dag van de maand volgende op die van de publicatie in de Staatscourant.

Deze regeling wordt aangehaald onder de titel: Klachtenregeling Faunafonds.

Dordrecht, 12 februari 2004.

Toelichting

Algemeen

Een klacht van een natuurlijk of rechtspersoon is naar de mening van het bestuur van het Faunafonds een sleutel tot verbetering van de kwaliteit van de dienstverlening van het fonds. Dikwijls worden door het bestuur ingrijpende beslissingen genomen. Het bestuur heeft daarom geoordeeld dat een regeling moet worden vastgesteld omtrent het klagen bij het Faunafonds. Dit is de eerste reden waarom het bestuur van het Faunafonds een klachtenregeling heeft vastgesteld. De tweede reden is een wettelijke reden. In hoofdstuk 9 van de Algemene wet bestuursrecht is bepaald dat een ieder het recht heeft om over de wijze waarop een bestuursorgaan zich in een bepaalde aangelegenheid jegens hem of een ander heeft gedragen een klacht in te dienen. Het Faunafonds is, als zelfstandig bestuursorgaan, op grond hiervan verplicht een regeling voor

het indienen van klachten vast te stellen.

Klachten zijn niet te voorkomen. Wel kunnen klachten aanleiding zijn voor beleidsaanpassingen. Daarnaast kunnen klachten leiden tot andere inzichten en tot de mogelijkheid fouten te herstellen. Dit is de derde reden voor het vaststellen van deze klachtenregeling.

Artikelsgewijze toelichting

Klagen kan enkel over het Faunafonds zelf, een bestuurslid of een medewerker van het Faunafonds. De beklagde wordt terstond van de klacht op de hoogte gesteld. Een klacht die geen betrekking heeft op het Faunafonds, een bestuurslid of een medewerker van het secretariaat wordt niet in behandeling genomen. In artikel 2 is omschreven wat onder een klacht wordt verstaan. Een passieve nalating kan ook onder een gedraging worden begrepen.

Paragraaf 2 van de regeling beschrijft de taken en bevoegdheden van de klachtencommissie. Het bestuur heeft ervoor gekozen een onafhankelijke en niet in dienst van het Faunafonds zijnde persoon tot voorzitter van deze commissie te benoemen. De neutrale rol van de voorzitter maakt het mogelijk, indien hier aanleiding toe is, een medewerker van het secretariaat of een lid van het bestuur te horen zonder dat de klager de indruk krijgt dat 'partij' gekozen wordt. De klachtencommissie heeft tot taak het horen van de klager en de beklagde tegen wie de klacht gericht is. De commissie brengt zijn advies uit in de vorm van een ontwerp-antwoordbrief van het bestuur aan de klager. De beklagde ontvangt een afschrift van de brief die aan de klager wordt gezonden. De klachtencommissie wordt slechts ingeschakeld, indien de klacht na een telefonisch contact tussen de klachtencoördinator en klager niet naar tevredenheid van klager is afgehandeld. De klacht wordt geacht te zijn afgehandeld nadat het bestuur schriftelijk op de klacht heeft gereageerd. Ook kan de behandeling van een klacht tijdens de hoorzitting worden beëindigd, omdat klager een toelichting heeft gekregen op de gang van zaken die aanleiding was voor zijn klacht en de klacht daarmee naar zijn tevredenheid is afgehandeld.

Ondanks de mogelijkheid om

klachten mondeling in te dienen, worden uitsluitend schriftelijk ingediende klachten door de klachtencommissie in behandeling genomen. Een mondelinge klacht wordt door de klachtencoördinator mondeling behandeld. Indien de klacht niet naar tevredenheid van de klager is behandeld wordt de klacht alleen verder in behandeling genomen indien deze schriftelijk is vastgelegd en ingediend.

Artikel 8 bespreekt de voorwaarden waaraan een klachtschrift op grond van deze regeling moet voldoen. Als een klachtschrift als klacht wordt aangemerkt dan krijgt de klager hiervan een ontvangstbevestiging. Indien de klacht betrekking heeft op een gedraging van een bestuurslid of een medewerker dan informeert de klachtencoördinator beklaagde zo spoedig mogelijk over de klacht. Betreft het een schriftelijke klacht, dan kan beklaagde binnen één week zijn zienswijze omtrent de klacht aan de klachtencoördinator bekend maken.

Er zijn wel beperkingen waarover geklaagd kan worden bij het Faunafonds. De klacht moet gaan over de manier waarop het bestuur of de medewerkers hun taak hebben verricht. Zo wordt een klacht niet in behandeling genomen als deze anoniem wordt ingediend of als wordt geklaagd over het beleid van het Faunafonds. Ook kan een klacht niet in behandeling worden genomen als er een mogelijkheid bestaat of heeft bestaan een beroep te doen op bestaande mogelijkheden van bezwaar en beroep. Ten slotte wordt een klacht ook niet in behandeling genomen als het feit waarover wordt geklaagd zich langer dan één jaar geleden heeft voorgedaan. Klachten worden ingevolge artikel 10 van de regeling in de Klachtenboek van het Faunafonds geregistreerd. Tevens worden de klachten, zoals de wet voorschrijft, gepubliceerd. Dit gebeurt eenmaal per jaar in het Jaarverslag van het Faunafonds.

Klachten zijn bij het Faunafonds welkom. Voorkomen moet worden dat misbruik van het recht om te klagen wordt gemaakt. Notoire klagers, klagers om te klagen, zijn daarom bij het Faunafonds niet welkom. Daarom is bepaald dat een klager een redelijk belang moet hebben bij het indienen van een klacht. Wordt met de klacht geen redelijk belang gediend, dan zal de klacht slechts summier in behandeling worden genomen waarbij de klacht globaal inhoudelijk wordt beoordeeld.

Ten slotte bepaalt de regeling dat er geen kosten worden vergoed, die gemaakt worden in verband met de behandeling en het doorzetten van de klacht, de reiskosten voor het bijwonen van de hoorzitting, het raadplegen van juridisch advies of welke andere kosten dan ook in verband met het indienen van de klacht.

*Dordrecht, 12 februari 2004.
Het bestuur van het Faunafonds,
De voorzitter, J.S. Huys.
De secretaris, H. Revoort.*