



## KLACHTENREGLEMENT STICHTING WERELDWIJD VOOR KINDEREN (WWvK)

### Beginselverklaring

1. Stichting WereldWijd voor Kinderen (WWvK) streeft er naar de haar toevertrouwde gelden efficiënt en effectief in te zetten en op een transparante en betrouwbare manier te werken. Een klachtenregeling is een noodzakelijk onderdeel van transparantie en betrouwbaarheid en daarom beschikken wij over een klachtenregeling waarin klachten worden beoordeeld door een onafhankelijke beoordelaar.
2. Wij beschouwen een klacht als een signaal dat kan leiden tot verbetering van haar dienstverlening. In die geest willen wij uw klacht behandelen. Het klachtenreglement heeft tot doel om duidelijkheid te geven over de wijze waarop uw klacht wordt ontvangen en afgehandeld.
3. WWvK heeft een permanente, onafhankelijke klachtfunctionaris, die benoemd is door het bestuur van WWvK. De klachtfunctionaris is een persoon die affiniteit heeft met de doelstelling van WWvK en geen relatie heeft met WWvK.

### Waarover kunt u klagen?

4. Een klacht is een mogelijke tekortkoming in het leveren van een optimale bijdrage aan de doelstelling van WWvK. Als de klacht veroorzaakt wordt door externe oorzaken, bijvoorbeeld wet- en regelgeving, kunnen we dit niet in behandeling nemen.
5. Wij gaan er vanuit dat klachten in de meeste gevallen naar tevredenheid kunnen worden afgehandeld door de direct betrokkenen. In eerste instantie vragen wij u daarom om eerst in gesprek te gaan met de betrokken bestuurder of de voorzitter van WWvK.
6. Lukt het niet om tot een bevredigende oplossing te komen, dan kunt u een formele klacht indienen bij de onafhankelijke klachtfunctionaris.

### Hoe kunt u een klacht indienen?

7. De formele klacht kunt u bij voorkeur via de website ([wwvk.nl/klachtenregeling](http://wwvk.nl/klachtenregeling)) indienen of per e-mail aan [wwvk@apgen.nl](mailto:wwvk@apgen.nl).

U krijgt een ontvangstbevestiging binnen 10 werkdagen met informatie over de verdere procedure.

Indien beantwoording binnen 10 werkdagen niet mogelijk is, berichten wij u hierover.

Anonieme klachten worden niet in behandeling genomen.

8. Let u bij het opstellen van uw klacht op de volgende punten:
  - a) Geef een zo duidelijk mogelijke omschrijving van de situatie.
  - b) Vermeld de naam en afdeling van de betrokken medewerker
  - c) Vermeld altijd uw volledige naam en adresgegevens. Anonieme klachten kunnen niet worden behandeld
  - d) Alle bij de klachtafhandeling betrokken personen zijn verplicht tot geheimhouding van vertrouwelijke gegevens
  - e) Aan het indienen van een klacht zijn voor u geen kosten verbonden.

### **Wat gebeurt er met uw klacht?**

9. Door WWvK ontvangen klachten worden vertrouwelijk behandeld. Een ontvangen klacht wordt door het secretariaat van WWvk ingeschreven in het klachtenregister op nummer, datum en soort klacht. De originele klacht wordt op nummer gearhiveerd. De wijze waarop de afhandeling plaatsvond wordt vastgelegd en gevoegd in het klachtendossier. Het dossier is niet toegankelijk voor derden. Eventuele mededelingen over afhandeling van klachten (bijvoorbeeld in het jaarverslag) worden geanonimiseerd .
10. Zowel de klager als de direct betrokkenen hebben recht op inzage van de stukken die relevant (kunnen) zijn voor de behandeling van de klacht.
11. De klachtfunctionaris past het beginsel van hoor en wederhoor toe. Hij/Zij doet uitspraak of de klacht gegrond is en geeft aanbevelingen ter verbetering. De uitspraak is bindend; hoger beroep is niet mogelijk. De klachtfunctionaris doet geen uitspraak over eventuele aansprakelijkheid
12. Klager ontvangt schriftelijk bericht over de klachtafhandeling. De klacht wordt in beginsel binnen twee maanden afgehandeld.
13. Het klachtdossier wordt minimaal voor een periode van vijf jaar bewaard.

### **Wie kan een klacht indienen?**

14. Een klacht kan worden ingediend door een ieder die persoonlijk of zakelijk bij WWvK betrokken is.

### **Slotbepalingen**

15. Dit reglement kan worden gewijzigd of ten gunste van een nieuw reglement worden ingetrokken. In alle gevallen waarin dit reglement niet voorziet, beslist het bestuur van WWvK.

Baarn, 11 november 2015

**Klachtenfunctionaris:** G.J. jansen

**Wereldwijd voor Kinderen (WWvK)**

Postbus 116  
3740 AC Baarn  
Nederland