

## Klachtenregeling Wereld Wijd voor kinderen (WWvK).

Deze regeling beschrijft de uitgangspunten en de methoden om een klacht in te dienen of een melding te maken van een (verdenking van een) misstand of schending van de Gedragscode door WWvK of een persoon of organisatie die betrokken is bij de uitvoering van de activiteiten van WWvK.

WWvK dringt sterk aan op het indienen van klachten of doen van meldingen van (verdenking van) onregelmatigheden, omdat WWvK zich committeert om handelend op te treden wanneer de kernwaarden van WWvK worden geschonden of bedreigd. Dit met als doel om slachtoffers te beschermen, recht te doen, te leren en (herhaling van) schendingen te voorkomen.

WWvK doet alleen onderzoek naar klachten of meldingen die rechtstreeks op WWvK van toepassing zijn. Voor klachten of meldingen over organisaties of medewerkers van organisaties waar WWvK steun aan verleent verwijzen wij naar de klachtenregeling van de betreffende organisatie. WWvK zal zich in dat verband inspannen om een ontvangen klacht in dit kader onder de aandacht te brengen van de betreffende organisatie.

WWvK onderschrijft de Code Goed bestuur voor goede doelen.

### Artikel 1 – Begripsbepaling

In deze regeling wordt verstaan onder:

klacht: in het kader van deze regeling is een klacht iedere schriftelijke uiting of melding van een (verdenking van een) schending of onregelmatigheid, door of namens een klager, inzake:

- de communicatie, dienstverlening/werkwijze van WWvK in het algemeen;
- het gedrag, handelen of nalaten van individuele WWvK medewerkers (inclusief bestuursleden, medewerkers, vrijwilligers en toezichthouders);
- het gedrag, handelen of nalaten van partners, consultants en/of opdrachtnemers van WWvK, die betrokken zijn bij de uitvoering van programma's onder verantwoordelijkheid van WWvK;
- elk schending van de principes zoals beschreven in de Gedragscode door WWvK; welke niet wordt verholpen na het informeel aan de orde stellen van de klacht.

klager: elke natuurlijke of rechtspersoon die een klacht indient.

**Werken aan een liefdevol klimaat voor elk  
kind**

Klachtenfunctionaris: de door het bestuur van WWvK hiertoe aangewezen functionaris. De klachtenfunctionaris rapporteert in voorkomende gevallen aan het bestuur van WWvK. In het geval de klacht de klachtenfunctionaris zelf betreft, zal de bestuursvoorzitter optreden als Klachtenfunctionaris.

Case Team: Twee of meer aangewezen personen die de klacht behandelen, het onderzoek uitvoeren, de bestuursvoorzitter of Raad van Toezicht adviseren over de eventueel te nemen (disciplinaire) maatregelen. In het geval de klacht de bestuursvoorzitter zelf betreft, zal zijn/haar rol worden overgenomen door de voorzitter van de Raad van Toezicht.

## Artikel 2 – Wie kan een klacht indienen

Elke natuurlijke of rechtspersoon kan een klacht indienen of een (verdenking van een) schending melden. Dit ongeacht zijn/haar positie of rol, zij het als benadeelde, slachtoffer, getuige, (berouwvolle) dader, anderszins betrokkene of bezorgde burger.

## Artikel 3 – Klaagschrift

Een klacht (of melding) wordt ingediend d.m.v. het sturen van een klaagschrift naar de klachtenfunctionaris van WWvK: WWvK t.a.v. klachtenfunctionaris, Postbus 116, 3740AC BaarnNederland. Of per e-mail naar: [klachten@wwvk.nl](mailto:klachten@wwvk.nl).

Het klaagschrift mag niet anoniem worden ingediend en bevat ten minste:

- naam en adres van de klager;
- een beschrijving en de datum van het voorval of het gedrag waarover wordt geklaagd;
- de redenen waarom de klager dit meldt cq. bezwaar heeft tegen de handelwijze of gedrag;
- in het geval van een verdenking: onderbouwing van die verdenking
- verdere ondersteunende informatie en documentatie.

## Artikel 4 – Ontvangstbevestiging

De Klachtenfunctionaris zal de ontvangst van de klacht schriftelijk bevestigen binnen één werkweek na ontvangst van het klaagschrift. In deze ontvangstbevestiging wordt ook aangegeven hoe de klacht zal worden behandeld en wat de verwachte duur van de behandeling is.

**Werken aan een liefdevol klimaat voor elk kind**

## Artikel 5 – Behandelingstermijn en verdaging

1. De Klachtenfunctionaris handelt de klacht af binnen zes weken na ontvangst van het klaagschrift.
2. De betrokken klachtenfunctionaris kan de behandeling voor ten hoogste 4 weken verdagen, of in het geval van een extern onderzoek, voor de duur van dat externe onderzoek. Van de verdaging wordt schriftelijk mededeling gedaan aan de klager.

## Artikel 6 – Klachtbehandeling

Bij de behandeling van een klacht wordt prioriteit gegeven aan de belangen en privacy van de klager en de eventuele benadeelde(n) of slachtoffer(s). De laatstgenoemden zullen, waar mogelijk, worden beschermd tegen verder leed en worden geholpen om met het leed en de opgelopen schade om te gaan.

1. Vooronderzoek – De Klachtenfunctionaris beoordeelt de klacht en stelt daarvan de geldigheid, aard, ernst en betrokkenen vast. Op basis van deze beoordeling zal de Klachtenfunctionaris als volgt handelen:
  - a. in eenvoudige gevallen, doet de Klachtenfunctionaris een (re)actievoorstel tot afdoening van de klacht aan de voorzitter van het bestuur en voert dit na goedkeuring van het bestuur uit.
  - b. In andere gevallen zal de Klachtenfunctionaris:
    - I. een Case Team aanstellen dat passend en bekwaam is om de klacht naar behoren te behandelen. In het geval dat er sprake is van interpersoonlijke schendingen zal het Case Team altijd uit minimaal één man en één vrouw bestaan. De Klachtenfunctionaris leidt het Case Team;
    - II. beoordelen of de klacht gemeld moet worden aan de relevante instanties of toezichthouders en ervoor zorgdragen dat dit indien nodig correct gebeurt; de klachtenfunctionaris volgt de afwikkeling van de klacht door de betreffende instantie en informeert het bestuur hierover
    - III. wanneer het een misdrijf betreft, aangifte doen bij de politie;
    - IV. beoordelen of het wenselijk is om hierover extern te communiceren en dit eventueel te coördineren.
2. Onderzoek – Het Case Team zal beoordelen of aanvullend onderzoek nodig is en, op basis van aard en ernst, beslissen of de klacht door henzelf kan worden onderzocht of dat daarvoor een externe partij moet worden ingeschakeld. In beide gevallen legt het Case Team een onderzoeksvoorstel ter goedkeuring voor aan de voorzitter van het bestuur, tenzij de klacht de voorzitter van het bestuur betreft. In een dergelijk geval wordt het

**Werken aan een liefdevol klimaat voor elk kind**

onderzoeksvoorstel voorgelegd aan de Raad van Toezicht.  
Een onderzoeksvoorstel moet in alle gevallen aangeven op welke wijze de belangen van alle betrokken partijen beschermd worden.

### **Artikel 7 – Onderzoek, hoor en wederhoor, advisering**

1. Het Case Team voert het onderzoek uit, c.q. zie toe op de uitvoering van het onderzoek, in overeenstemming met het onderzoeksvoorstel.
2. De klager en degene waarop de klacht betrekking heeft, worden in de gelegenheid gesteld te worden gehoord om hun visie m.b.t. de klacht kenbaar te maken. Van het horen van de klager en degene waarop de klacht betrekking heeft, kan worden afgezien indien zij hebben verklaard geen gebruik te willen maken van het recht te worden gehoord. De hoor/wederhoor worden schriftelijk vastgelegd en afgetekend door de gehoorde.
3. Op basis van alle beschikbare informatie stelt het Case Team een onderzoeksverslag op. Het verslag omvat:
  - a. Een beschrijving van de klacht
  - b. Een samenvatting van de bewijzen, de resultaten van hoor en wederhoor en de verdere uitkomsten van het onderzoek
  - c. Conclusies en aanbevelingen. De aanbevelingen dienen, waar mogelijk, de te nemen acties en maatregelen omvatten, teneinde de slachtoffers te beschermen en verder leed of onrecht te voorkomen, het recht te herstellen en herhaling van schendingen te voorkomen.
  - d. Het verslag wordt aan het voltallig bestuur van het bestuur voorgelegd. Een kopie van het verslag wordt opgeslagen bij het klachtenregister.
  - e. Het bestuur rapporteert zo spoedig mogelijk en tevens jaarlijks aan de Raad van Toezicht over ingediende klachten en de wijze waarop deze zijn afgehandeld.

### **Artikel 8 – Oordeelvorming**

Het voltallig bestuur neemt kennis van de bevindingen en aanbevelingen uit het onderzoek en het verslag en vormt zich een oordeel. Indien van toepassing beslist de voorzitter van het bestuur over de te nemen straf- en/of disciplinaire en preventieve maatregelen. De straf- en/of disciplinaire maatregelen dienen altijd proportioneel en consistent te zijn.

### **Artikel 9 – Mededeling oordeel**

1. De Klachtenfunctionaris stelt de klager schriftelijk en gemotiveerd in kennis van het oordeel dat is gevormd op basis van de bevindingen van het

**Werken aan een liefdevol klimaat voor elk  
kind**

onderzoek naar de klacht en de eventuele conclusies die daaraan verbonden worden. Het verslag van het horen als bedoeld in art. 7 wordt bij het oordeel gevoegd. Degene op wiens gedraging de klacht betrekking heeft, eventueel zijn/haar leidinggevende en eventuele anderen die bij het onderzoek zijn betrokken, krijgen een afschrift toegezonden. Echter kan, op grond van privacyoverwegingen, deze uitkomst niet of slechts ten dele worden verstrekt.

2. Indien de klager niet tevreden is over de afhandeling van zijn klacht, dan kan de klager zich wenden tot de Raad van Toezicht van WWvK. De Raad van Toezicht zal toetsen of de behandeling van de klacht en het onderzoek op de juiste wijze zijn uitgevoerd en of de genomen maatregelen rechtvaardig en passend zijn. De Raad van Toezicht handelt het verzoek van de klager af binnen zes weken.

### **Artikel 10 – Registratie in klachtenregister**

Alle klachten worden online geregistreerd in het Klachtenregister in de online (Teams) omgeving van WWvK. Per klacht wordt een dossier aangelegd welke alle relevante documentatie, inclusief het onderzoeksverslag en het oordeel, omvat. Dit register wordt bijgehouden door de Klachtenfunctionaris.

**Werken aan een liefdevol klimaat voor elk  
kind**