

# Klachtenregeling

Defence for Children – ECPAT

December 2021

## Visie en uitgangspunten

Defence for Children Nederland wil ervoor zorgen dat als een partnerorganisatie, een consultant, een donateur of een gebruiker van de diensten van Defence for Children een klacht wil indienen of een zorg wil uiten, zij dit zonder problemen kunnen doen. Hiertoe hebben we een klachtenprocedure opgesteld die ervoor zorgt dat klachten op een zorgvuldige en adequate wijze kunnen worden afgehandeld en die waarborgt dat klachten goed worden geregistreerd. Daarnaast zien wij klachten als een mogelijkheid om te leren en onze organisatie te verbeteren.

Het Centraal Bureau Fondsenwerving (hierna: CBF) heeft richtlijnen opgesteld voor klachten. Op grond van deze richtlijnen moet iedere fondsenwervende instelling een procedure hebben voor de ontvangst en behandeling van klachten. Daarnaast stelt het CBF dat deze procedure aan elke belanghebbende die hierom verzoekt moet worden verstrekt. Tevens dient van de binnengekomen klachten en de afwikkeling daarvan een aantekening te worden gemaakt in een register. Defence for Children Nederland respecteert deze richtlijnen en leeft deze na met een klachtenprocedure.

## Bepalingen

### Artikel 1 Definities

- a. *Directie*: het statutair bestuur van Defence for Children Nederland;
- b. *Klacht*: iedere uiting van onvrede over het beleid van Defence for Children Nederland of de uitvoering van het beleid door Defence for Children Nederland. Klachten kunnen zowel betrekking hebben op juridische advisering, communicatie, marketing en fondswerving als op de toekenningen van gelden aan projecten en programma's en de dienstverlening door Defence for Children Nederland;
- c. *Klachtenreglement*: dit klachtenreglement;
- d. *Klager*: een ieder die een klacht indient en met wie vanuit Defence for Children Nederland direct of indirect contact is gelegd alsmede eenieder die gebruik wil maken, gebruik maakt of heeft gemaakt van diensten of producten van Defence for Children Nederland of diens (wettelijke) vertegenwoordiger;
- e. *Defence for Children Nederland*: Stichting Defence for Children International Nederland-ECPAT Nederland, statutair gevestigd te Leiden;
- f. *Verantwoordelijke afdeling*: de betreffende afdeling van Defence for Children Nederland die de afhandeling van de klacht toegewezen krijgt en ter hand neemt;
- g. *Werknemer*: een persoon die krachtens een arbeids- of stageovereenkomst of als gedetacheerde werkzaamheden verricht voor Defence for Children Nederland;
- h. *Klachtenbehandeling*: het onderzoek naar de oorzaak van een klacht, zo nodig resulterend in het nemen van maatregelen naar aanleiding van de klacht;
- i. *Hoofd van de afdeling*: degene die hiërarchisch leiding geeft aan de medewerkers van een afdeling binnen Defence for Children Nederland.

### Artikel 2 Doelstelling van het klachtenreglement

#### Lid 1

Het klachtenreglement kent de volgende doelstellingen:

- a. recht doen aan de individuele klager;
- b. het bevorderen van de kwaliteit van de dienstverlening door Defence for Children Nederland.

#### Lid 2

Van dit klachtenreglement kan geen gebruik worden gemaakt voor de afhandeling van klachten van medewerkers van Defence for Children Nederland over of vanuit hun dienstverband bij Defence for Children Nederland. Ook uitgesloten van deze regeling zijn klachten van de leden van de Raad van Toezicht van Defence for Children Nederland over of vanuit hun functie als lid van de Raad van Toezicht.

### Lid 3

Klachten over mogelijke oneigenlijke besteding van gelden vallen niet onder deze regeling. Voor dergelijke klachten wordt verwezen naar het Anti-Fraude en Sanctiebeleid van Defence for Children Nederland.

## **Artikel 3 Indienen van een klacht**

### Lid 1

Een klager kan op de volgende manieren een klacht indienen bij Defence for Children Nederland:

- a. schriftelijk gericht aan  
Defence for Children Nederland,  
t.a.v. [betreffende team en naam manager],  
Hooglandse Kerkgracht 17 - G,  
2312 HS Leiden, o.v.v. 'klacht';
- b. per e-mail; [info@defenceforchildren.nl](mailto:info@defenceforchildren.nl);
- c. via het contactformulier op de website van Defence for Children Nederland  
(<http://www.defenceforchildren.nl/contact>).

### Lid 2

Een klager dient bij het indienen van de klacht tenminste de navolgende gegevens kenbaar te maken:

- a. naam, adres en woonplaats en bij voorkeur ook een e-mailadres en/of een telefoonnummer;
- b. de aard en een zo duidelijk mogelijke omschrijving van de klacht.

### Lid 3

Een klacht waarbij de gegevens zoals vermeld in artikel 3 lid 2 van dit klachtenreglement niet vermeld worden of niet compleet zijn, wordt niet in behandeling genomen door Defence for Children Nederland. Indien redelijkerwijs mogelijk, informeert Defence for Children Nederland de klager binnen vijf werkdagen nadat de klacht is ingediend dat de klacht niet in behandeling kan worden genomen omdat de gegevens niet compleet zijn.

### Lid 4

Met het indienen van een klacht aanvaardt de klager de inhoud van dit klachtenreglement.

## **Artikel 4 Behandeling van de klacht**

### Lid 1

De klager ontvangt - indien redelijkerwijs mogelijk - binnen drie werkdagen nadat de klacht bij Defence for Children Nederland is ingediend van Defence for Children Nederland schriftelijk een ontvangstbevestiging van de klacht waarin het referentienummer waaronder de klacht is geregistreerd wordt vermeld.

### Lid 2

Defence for Children Nederland kan ter beoordeling en/of afwikkeling van de klacht de klager en/of derden om nadere informatie verzoeken.

### Lid 3

Defence for Children Nederland heeft de intentie de klacht binnen 30 dagen nadat deze is ingediend op een van de in artikel 3, eerste lid, van dit klachtenreglement genoemde wijzen af te handelen en de klager daarover schriftelijk te berichten.

### Lid 4

Indien de klacht niet binnen 30 dagen kan worden afgehandeld, doet Defence for Children Nederland daarvan een, met redenen omklede, schriftelijke mededeling aan de klager onder vermelding van de nieuwe termijn waarbinnen Defence for Children Nederland de klacht zal behandelen. Defence for Children Nederland bericht de klager vervolgens schriftelijk binnen de nader bepaalde termijn.

## **Artikel 5 Beëindiging van een klacht**

### Lid 1

Een klacht die op één van de in artikel 3, eerste lid, van dit klachtenreglement genoemde wijze is ingediend, eindigt indien:

- a. de klager de klacht intrekt;
- b. na bemiddeling en/of na overleg met de klager blijkt dat bij de klager geen behoefte meer bestaat aan verdere behandeling van de klacht;
- c. Defence for Children Nederland de klacht heeft afgehandeld zoals vermeld in artikel 4 van dit klachtenreglement.

Lid 2

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

**Artikel 6 CBF**

Indien de klager niet tevreden is over de afhandeling van de klacht door Defence for Children Nederland, kan de klager zich wenden tot het CBF (Centraal Bureau Fondsenwerving; onder meer via [www.cbf.nl](http://www.cbf.nl)). Het CBF neemt de klacht verder in behandeling.

**Artikel 7 Overige bepalingen**

Lid 1

Defence for Children Nederland kan van elke ingediende klacht bij Defence for Children Nederland een dossier aanleggen. De verantwoordelijke afdeling van Defence for Children Nederland en de directie hebben te allen tijde toegang tot dit dossier.

Lid 2

Iedereen die volgens dit klachtenreglement betrokken is bij een klacht en de behandeling daarvan zal de klacht en informatie verkregen in verband met de klacht geheimhouden voor zover het kennelijk vertrouwelijke gegevens betreft. Zie ook de [Privacyverklaring](#) van Defence for Children Nederland.

Lid 3

De behandeling van een klacht door Defence for Children Nederland kan nimmer een erkenning van aansprakelijkheid van Defence for Children Nederland inhouden.

Lid 4

In alle gevallen waarin dit klachtenreglement niet voorziet, beslist de directie.

**Artikel 8 Vaststelling en wijzigingen klachtenreglement**

Lid 1

Dit klachtenreglement wordt vastgesteld en kan worden gewijzigd door de directie.

Lid 2

Dit klachtenreglement is vastgesteld op 01-12-2021.