

# Klachtenregeling Defence for Children

## 1

### Reikwijdte van het beleid

- 1.1 Defence for Children (officiële naam Defence for Children International- ECPAT Nederland) is ervan overtuigd dat als een werknemer, een partner organisatie, een consultant of een gebruiker van de diensten van Defence for Children een klacht wil indienen of een zorg wil uiten, zij dit zonder problemen moeten kunnen doen. Wij verwelkomen klachten en zien deze als een mogelijkheid om te leren, te herzien en te verbeteren en onze diensten beter te kunnen aanbieden. De *Klachtenregeling Defence for Children* is bedoeld om ervoor te zorgen dat klachten goed worden opgepakt en dat alle klachten en zorgen door werknemers, partner organisaties, consultants en gebruikers van onze diensten serieus worden genomen.
- 1.2 De Klachtenregeling is in eerste instantie niet bedoeld om de schuldvraag te beantwoorden, om de mogelijkheid van nalatigheid te overwegen of om compensatie te bieden.

## 2 Vertrouwelijkheid

- 2.1 Vertrouwelijkheid is gewaarborgd, tenzij men toestemt in het openbaar maken van de identiteit.

## 3 Informele klachtenprocedure

- 3.1 Als een werknemer, een partner organisatie, een consultant of een gebruiker van de diensten van Defence for Children een lichte klacht heeft, kan men zich richten tot een geschikte medewerker van Defence for Children om de klacht rechtstreeks te bespreken en deze onderling op te lossen. Als, naar het oordeel van de klager, de klacht niet is opgelost, er verder onderzoek of betrokkenheid nodig is van een senior medewerker van Defence for Children, is de formele klachtenprocedure van toepassing (zie hieronder).

## 4 Formele klachtenprocedure

- 4.1 Een formele klacht kan worden ingediend via de 'Contact ons' link op [www.defenceforchildren.nl](http://www.defenceforchildren.nl), via rechtstreeks contact, of op elke andere wijze. Klachten kunnen worden ingediend namens de betrokken partijen, waar nodig, maar wel alleen met toestemming van die partijen.
- 4.2 Klachten kunnen worden ingediend bij de meest geschikte manager in de betreffende zaak of de directeur van Defence for Children.
- 4.3 De directeur zal door de manager worden geïnformeerd over alle klachten.
- 4.4 Als men van mening is dat de klacht op deze manier niet serieus genoeg wordt opgepakt, kan men als alternatief, buiten de managementstructuur om, de klacht indienen bij het bestuur van Defence for Children.
- 4.5 Alle klachten worden geregistreerd om tendensen te kunnen zien en ervan te leren.

## 5 Maatregelen

- 5.1 Alle klachten die worden ingediend op grond van dit beleid, zullen worden opgepakt binnen vijf werkdagen en zullen serieus en zorgvuldig worden behandeld.
- 5.2 Klachten zullen worden besproken met de klager om te kunnen bepalen welke maatregelen er precies genomen kunnen worden. De directeur zal beslissen of en zo ja, welke andere partijen betrokken moeten worden om de klacht te onderzoeken of om de klacht met de juiste manager op te pakken.
- 5.3 Indien mogelijk, zijn de uitkomsten van de behandeling van de klacht en het resultaat bekend binnen 28 dagen na indiening van de klacht. De klager wordt geïnformeerd over de te nemen maatregelen en het resultaat.
- 5.4 Indien het onderzoek niet binnen 28 dagen kan worden afgerond, wordt de klager hierover geïnformeerd en gemeld over wanneer wordt verwacht dat dit dan wel het geval is.
- 5.5 Als de klager niet tevreden is over het resultaat, kan hij/zij een beroep doen op een definitieve beslissing van het bestuur van Defence for Children.
- 5.6 Als de klager te goeder trouw een legitieme zorg opwierp en uit onderzoek bleek dat de klacht ongegrond was, zal er geen verdere actie worden ondernomen richting de klager.

## 6 Vergelding

- 6.1 Vergelding wordt gedefinieerd als elke directe of indirecte schadelijke actie die wordt aanbevolen, bedreigd of uitgevoerd tegen een individu die een klacht op grond van deze regeling heeft ingediend.
- 6.2 Defence for Children zal niet accepteren dat er vergelding plaatsvindt tegen de klager(s). Een ieder die een klager schade toebrengt wegens het indienen van een legitieme klacht of probeert iemand te verhinderen van het indienen van een legitieme klacht, zal worden onderworpen aan disciplinaire maatregelen.
- 6.3 Defence for Children zal de nodige maatregelen nemen om ervoor te zorgen dat de vergelding wordt aangepakt.
- 6.4 Defence for Children zal disciplinaire maatregelen opleggen aan stafmedewerkers, in het geval is bewezen dat er vergelding heeft plaatsgevonden.
- 6.5 Elke stafmedewerker die valse of kwaadaardige beschuldigingen doet of die klachten indient voor persoonlijk gewin, zal het voordeel van de verzekering tot vertrouwelijkheid verliezen en worden onderworpen aan disciplinaire maatregelen.

## 7 Leiderschap

- 7.1 De verantwoordelijkheid voor het toezicht houden op de naleving van deze klachtenregeling ligt bij de directeur.