

Klachtenregeling Stichting War Child

Inleiding

Dankzij donateurs, leveranciers, samenwerkingspartners en andere relaties kan War Child haar werk doen. We vinden het belangrijk om met hen goed contact te onderhouden en dat zij tevreden zijn. Wij willen graag inzicht hebben in hun wensen en verwachtingen. We horen het graag als er klachten of opmerkingen zijn over wat we doen, zodat wij daarvan kunnen leren en zo dingen beter of anders kunnen gaan doen. Een klacht maakt het mogelijk om te handelen zodat fouten in de toekomst voorkomen kunnen worden. Omdat klachten belangrijk zijn, is een klachtenregeling belangrijk.

Artikel 1. Definitie

Onder een *klacht* verstaan wij een uiting van onvrede over het handelen, dan wel het in gebreke blijven van War Child, die een adequate reactie vergt vanuit War Child.

Artikel 2. Uitgangspunten

We hebben een aantal uitgangspunten voor onze klachtenregeling. Als je je onvrede met het werk van de organisatie of gedrag van een medewerker wilt uiten, dan moet de barrière daarvoor voor jou laag zijn. Van onze medewerkers wordt verwacht dat zij je onvrede signaleren en oppakken: dat zij jouw onvrede herkennen als een klacht. Zij dienen zorgvuldig om te gaan met het signaal dat je wilt afgeven. Jouw klacht wordt vertrouwelijk behandeld. Tenslotte vinden we het belangrijk dat er vaart zit in hoe we met jouw onvrede omgaan, dat ook goed wordt nagegaan of en wat we moeten verbeteren, en dat er aan jou wordt teruggekoppeld.

Artikel 3. Reikwijdte van deze regeling

Deze klachtenregeling is bedoeld voor externe relaties van War Child.

De regeling is niet bedoeld voor:

- eigen medewerkers, stagiairs en vrijwilligers. Daarvoor is apart beleid;
- deelnemers aan de activiteiten van War Child in de programmalanden, en voor degenen die daar op een of andere wijze bij zijn betrokken. Ook daarvoor is apart beleid. We zijn bezig om regelingen te maken die van land tot land wat zullen verschillen. Zo houden we ook hun tevredenheid over wat we doen voortdurend in de gaten;
- gevallen van criminele activiteit (Die moeten worden gemeld bij de politie);
- Gevallen van schending van integriteit (fraude, corruptie, belangenverstremming, of het delen van informatie die de organisatie toebehoort. War Child heeft daarvoor een apart integriteitsbeleid.

Artikel 4. Een klacht indienen

4.1 Klachten kunnen op de volgende manieren worden ingediend bij War Child:

- a) schriftelijk gericht aan: Stichting War Child Holland, t.a.v. Klachtencoördinator, Helmholtzstraat 61-G, 1098 LE Amsterdam;
- b) per e-mail aan: klacht@warchild.nl;
- c) via onze website (<https://www.warchild.nl/contact>). Kies het onderwerp 'klacht' bij het contactformulier;
- d) telefonisch via het telefoonnummer 020-4227777;
- e) mondeling aan één van de medewerkers.

4.2 Vermeld jouw naam, adres en telefoonnummer (en bij voorkeur ook e-mailadres) en geef een zo duidelijk mogelijke omschrijving van de klacht.

4.3 Een klacht waarbij bovenstaande gegevens niet zijn vermeld kan niet in behandeling worden genomen.

Artikel 5. De ontvangst en registratie van de klacht

- 5.1 Indien de indiener gebruikt maakt van de opties a), b) of c) in artikel 4.1, dan komt de klacht direct bij de klachtencoördinator terecht.
- 5.2 Bij de opties d) en e) in artikel 4.1 wordt de klacht door een andere medewerker in ontvangst genomen, die de klacht meldt bij de klachtencoördinator ook als deze medewerker de klacht direct naar tevredenheid van de indiener heeft behandeld.
- 5.3 De indiener krijgt binnen twee werkdagen een ontvangstbevestiging van de klacht, ofwel de melding dat de klacht niet in behandeling kan worden genomen omdat de gegevens niet compleet zijn.
- 5.4 De klachtencoördinator draagt zorg voor een goede registratie van de klacht en van de behandeling ervan in het War Child klachtenregistratiesysteem.
- 5.5 Als je met ons contact hebt opgenomen via het contactformulier op www.warchild.nl, dan zal jouw contactformulier na 1 maand worden verwijderd. Als we jouw persoonsgegevens moeten bewaren ter uitvoering van een specifiek verzoek of om een klacht die door jou is ingediend af te handelen, dan zullen we jouw persoonsgegevens bewaren voor zolang dat nodig is om jouw verzoek uit te voeren of jouw klacht af te handelen plus 1 maand, waarna deze zullen worden verwijderd.
- 5.6 De registratie en het dossier worden 5 jaar geanonimiseerd bewaard voor leerdoeleinden, tenzij de indiener verzoekt om vernietiging ervan.

Artikel 6. Behandeling van de klacht

- 6.1 De klachtencoördinator stuurt de klacht in eerste instantie door naar de verantwoordelijke medewerker. Indien de medewerker en de indiener geen oplossing kunnen vinden, wordt de klacht via de managementlijn behandeld (escalatie).
- 6.2 De klacht wordt zo snel mogelijk, maar uiterlijk binnen 5 werkdagen beantwoord. Mocht dit niet haalbaar zijn dan wordt de indiener daarover door de klachtenbehandelaar bericht.
- 6.3 De indiener wordt door de klachtenbehandelaar altijd op de hoogte gebracht van de maatregelen die naar aanleiding van de klacht genomen (zullen) worden.
- 6.4 De indiener kan op ieder moment in de procedure contact opnemen met de klachtencoördinator.
- 6.5 Indien de indiener niet tevreden is met de afhandeling van de klacht, kan deze beroep aantekenen door dit schriftelijk kenbaar te maken aan de klachtencoördinator. De klacht wordt dan door de klachtencommissie afgehandeld.
- 6.6 Indien de klacht betrekking heeft op een lid van de klachtencommissie, zal dit lid tijdelijk worden vervangen.

Artikel 7. Beëindiging van de klacht

- 7.1 Een ingediende klacht eindigt als:
- a) War Child de klacht heeft verwerkt zoals vermeld in artikel 6.
 - b) na bemiddeling en/of na overleg met de indiener blijkt dat bij de indiener geen behoefte aan verdere behandeling bestaat
 - c) de indiener de klacht intrekt.
- 7.2 De indiener behoudt altijd de mogelijkheid zich te wenden tot een andere daartoe geëigende (externe) instantie, zoals het CBF (Centraal Bureau Fondsenwerving), de burgerlijke rechter, de administratieve rechter of de strafrechter. In voorkomende gevallen bepaalt de klachtencommissie, na overleg tussen de klachtencoördinator en de indiener, of en voor welke onderdelen de klacht daarnaast nog verder door de klachtencommissie wordt behandeld.
- 7.3 War Child stelt de indiener van de beëindiging van een klacht op de hoogte, in principe per email en als dat niet mogelijk is, per post.

Artikel 8. Overige bepalingen

- 8.1 War Child verwerkt jouw persoonsgegevens in het kader van deze klachtenregeling in lijn met haar privacy statement. Het privacy statement is te vinden op <https://www.warchild.nl/privacystatement>.
- 8.2 De behandeling van een klacht door War Child kan nimmer een erkenning van aansprakelijkheid van War Child inhouden.
- 8.3 In alle gevallen waarin dit klachtenreglement niet voorziet, beslist de algemeen directeur van War Child.

Deze klachtenregeling werd door het Management Team vastgesteld op 13 september 2018.