

Klachtenprotocol voor donateurs van *Stichting Jeugd met een Opdracht*



1) Preambule

Dit Klachtenprotocol is opgesteld door Stichting Jeugd met een Opdracht (verder: de *Stichting*) en is bedoeld voor *Donateurs* die geld of goederen aan de *Stichting* geven of hebben gegeven.

De Stichting is eraan toegewijd om te handelen volgens de Fundamentele Waarden die het DNA vormen van de organisatie¹. Vanuit het besef dat in een omgeving waar mensen samenwerken fouten kunnen worden gemaakt, wil het *Bestuur* met dit Klachtenprotocol het belang onderstrepen dat zij hecht aan de mogelijkheid voor *Donateurs* om een *Klacht* in te dienen, alsmede aan de ordelijke behandeling en afwikkeling door de *Klachtencommissie*.

Dit Klachtenprotocol kent de volgende doelstellingen:

- a. het recht doen aan de individuele *Klager*;
- b. het bevorderen van de kwaliteit van de dienstverlening door de *Stichting*.

Dit Klachtenprotocol bevat bepalingen over de wijze waarop de *Klacht* in behandeling worden genomen en afgehandeld.

2) Definities

In dit protocol wordt verstaan onder:

- a) **Bestuur**: het bestuur van de *Stichting* zoals bedoeld in artikel 4 van de *Statuten*;
- b) **Directie**: de directeur of directeuren zoals bedoeld in artikel 11 van de *Statuten*;
- c) **Donateur**: degene die geld of goederen aan de *Stichting* doneert of heeft gedoneerd en als zodanig als natuurlijk persoon of als officieel vertegenwoordiger van een rechtspersoon geregistreerd staat in de donateursadministratie van de *Stichting*;
- d) **Klacht**: een uiting van ongenoegen of onvrede over de wijze waarop de *Klager* is behandeld door één of meer vrijwilligers en/of werkenden van de *Stichting*, dan wel door de *Stichting* als zodanig. Het ongenoegen kan betrekking hebben op handelingen en/of beslissingen of op het nalaten daarvan ten aanzien van de *Klager* en op het gevoerde beleid en de uitvoering daarvan;
- e) **Klachtencommissie**: de door de *Directie* van de *Stichting* ingestelde commissie, die de *Klacht* behandelt en de afhandeling ervan ook rapporteert aan de *Klager*, de *Directie* en het *Bestuur*.
- f) **Klager**: een natuurlijk persoon of rechtspersoon die een *Klacht* indient bij de *Stichting*, eventueel vertegenwoordigd door een schriftelijk gemachtigde of een wettelijk vertegenwoordiger;
- g) **Schriftelijk**: per post of e-mail;

1 <http://www.jmeo.nl/informatiebalie/#documents>

h) **Stichting**: de Stichting Jeugd met een Opdracht, gevestigd te Heerde, ingeschreven bij de Kamer van Koophandel Oost-Nederland onder nummer 41038284.

3) **Indiening van een Klacht**

Een *Klager* kan op de volgende manieren een *Klacht* indienen bij De Stichting:

- a) per brief: gericht aan de *Klachtencommissie* van De Stichting, postadres Mussenkampseweg 32, 8181 PK Heerde Nederland en o.v.v. '*Klacht*';
- b) per e-mail: ask@ywam.nl en o.v.v. '*Klacht*'

Een *Klager* maakt bij het indienen van de *Klacht* tenminste de navolgende gegevens kenbaar:

- (a) contactgegevens van de *Klager*. Bij voorkeur wordt ook een e-mailadres kenbaar gemaakt door de *Klager*. Anonieme *Klachten* worden niet in behandeling genomen;
- (b) de aard en een zo duidelijk mogelijke omschrijving van de *Klacht*.

Een *Klager* kan een *Klacht* indienen tot 1 jaar na het plaatsvinden van het feit of de gebeurtenis waarover wordt geklaagd. Aan het indienen, behandelen en afwikkelen van een *Klacht* zijn voor de *Klager* geen kosten verbonden.

Met het indienen van een *Klacht* aanvaardt de *Klager* de inhoud van dit Klachtenprotocol.

4) **Behandeling van een Klacht**

De *Klager* ontvangt - indien redelijkerwijs mogelijk - binnen 7 kalenderdagen nadat een *Klacht* bij de *Stichting* is ingediend van de *Stichting* schriftelijk een ontvangstbevestiging van de *Klacht*, waarin het referentienummer waaronder de *Klacht* is geregistreerd, wordt vermeld.

De *Stichting* kan ter beoordeling en/of afwikkeling van de *Klacht* de *Klager* of derden om nadere informatie verzoeken.

De *Stichting* heeft de intentie de *Klacht* binnen 21 kalenderdagen nadat deze is ingediend af te handelen en de *Klager* daarover schriftelijk te berichten.

Indien de *Klacht* echter niet binnen 21 kalenderdagen kan worden afgehandeld, doet de *Stichting* daarvan met redenen omkleed schriftelijk mededeling aan de *Klager* onder vermelding van de nadere termijn waarbinnen de *Stichting* de *Klacht* zal behandelen. De *Stichting* zal de *Klager* vervolgens schriftelijk binnen de nader bepaalde termijn berichten omtrent de wijze waarop de *Klacht* wordt afgehandeld.

5) **Beëindiging van de behandeling van een Klacht**

Een ingediende *Klacht* eindigt indien:

- a) De *Stichting* de *Klacht* heeft afgehandeld;
- b) de *Klacht* niet verder behandeld wordt, waarvan onder vermelding van redenen schriftelijk mededeling gedaan wordt aan de *Klager*;
- c) na bemiddeling en/of na overleg met de *Klager* blijkt dat bij de *Klager* geen behoefte meer bestaat aan verdere behandeling van de *Klacht*, hetgeen door de *Klager* schriftelijk wordt bevestigd;
- d) de *Klager* de *Klacht* intrekt.

Tegen de uitspraak van de *Klachtencommissie* kan binnen 30 kalenderdagen nadat de *Klager* de uitspraak van de *Klachtencommissie* heeft ontvangen, beroep worden ingesteld bij het *Bestuur*.

6) Overige bepalingen

- a) De *Stichting* kan van elke ingediende *Klacht* bij De *Stichting* een dossier aanleggen. De *Klachtencommissie* en de *Directie* hebben te allen tijde toegang tot dit dossier.
- b) Iedereen die volgens dit Klachtenprotocol namens de *Stichting* betrokken is bij een *Klacht* en de behandeling daarvan, zal deze *Klacht* en informatie verkregen in verband met de *Klacht* geheim houden voor zover het kennelijk vertrouwelijke gegevens betreft.
- c) de behandeling van een *Klacht* door de *Stichting* zal als zodanig nimmer een erkenning van aansprakelijkheid van de *Stichting* inhouden.
- d) een lid van de *Klachtencommissie* dient zich terug te trekken, indien zijn onpartijdigheid niet is gewaarborgd. Een plaatsvervanger neemt op voordracht van de *Directie* zowel (tijdelijk) het lidmaatschap van de Klachtencommissie als de behandeling van de *Klacht* over.
- e) In alle gevallen waarin dit Klachtenprotocol niet voorziet, beslist de *Directie*.

Vaststelling en wijziging van het Klachtenprotocol

Dit Klachtenprotocol wordt vastgesteld en kan worden gewijzigd door het *Bestuur*.

Deze versie van het Klachtenreglement is vastgesteld door het *Bestuur* op 10 februari 2015.