

Klachtenregeling

Begripsbepaling

Artikel 1

In deze regeling wordt verstaan onder:

- a. klacht:
iedere uiting van onvrede over het beleid van Stichting Kinderpostzegels Nederland (verder te noemen Kinderpostzegels) of de uitvoering van het beleid door Kinderpostzegels. Klachten kunnen zowel betrekking hebben op communicatie, marketing en fondswerving als op de toekenningen van gelden aan projecten en programma's en de dienstverlening door Kinderpostzegels.
- b. klager:
een ieder die een klacht indient en waarmee vanuit Kinderpostzegels direct of indirect contact is gelegd alsmede een ieder die gebruik wil maken, gebruik maakt of heeft gemaakt van diensten of producten van Kinderpostzegels of diens (wettelijke) vertegenwoordiger.
- c. aangeklaagde:
Kinderpostzegels of de persoon die werkzaam is voor Kinderpostzegels en op wie de klacht rechtstreeks betrekking heeft.
- d. klachtenopvang:
het luisteren naar vragen of klachten, het geven van informatie en advies naar aanleiding van vragen en klachten alsmede het bieden van ondersteuning bij de eventuele verdere bespreking van de klacht.
- e. klachtenbehandeling:
het onderzoek naar de oorzaak van een klacht, zo nodig resulterend in het nemen van maatregelen naar aanleiding van de klacht.
- f. hoofd van de afdeling:
degene die hiërarchisch leiding geeft aan de medewerkers van een afdeling binnen Kinderpostzegels;
- g. klachtencommissie:
Het managementteam van Kinderpostzegels, bestaande uit de directeur en de afdelingshoofden. De klachtencommissie wordt ondersteund door de directiesecretaresse.

Doelstelling van de klachtenregeling

Artikel 2

- a. De klachtenregeling kent de volgende doelstellingen:
 - a. recht doen aan de individuele klager;
 - b. het bevorderen van de kwaliteit van de dienstverlening door Kinderpostzegels
- b. Van deze klachtenregeling kan geen gebruik worden gemaakt voor de afhandeling van klachten van medewerkers van Kinderpostzegels over of vanuit hun dienstverband met Kinderpostzegels. Ook uitgesloten van deze regeling zijn klachten van de leden van de Raad van Toezicht van Kinderpostzegels over of vanuit hun functie als lid van de Raad van Toezicht.
- c. Klachten over mogelijke oneigenlijke besteding van gelden vallen niet onder deze regeling. Daarvoor bestaat de specifieke procedure bij (vermoedelijke) overtreding van de

gedragscode corruptie, omkoping en fraude, die onderdeel is van het Financieel Kader voor Projecttoekenningen.

Uitgangspunten bij de klachtenregeling

Artikel 3

De klachtenregeling is gebaseerd op de volgende uitgangspunten:

- a. klachtenopvang op medewerker en afdelingsniveau heeft de voorkeur boven klachtenbehandeling in de klachtencommissie;
- b. de klacht wordt eerst besproken tussen klager en direct betrokkene, eventueel gevolgd door een bespreking van de klacht tussen klager en afdelingshoofd;
- c. zonodig doet de klachtencommissie een uitspraak over een formeel ingediende klacht en informeert zij de klager over de eventuele door Kinderpostzegels genomen maatregelen naar aanleiding van de klacht;
- d. de klachtenregeling is voor de klager laagdrempelig en kosteloos;
- e. de klacht moet vlot afgehandeld worden volgens vaste, overzichtelijke procedures;
- f. beide partijen kunnen gehoord worden volgens het beginsel van hoor en wederhoor;
- g. beide partijen hebben recht op inzage van de stukken die relevant (kunnen) zijn voor de behandeling van de klacht;
- h. persoonlijke gegevens over de klager en aangeklaagde worden zorgvuldig en vertrouwelijk behandeld en geregistreerd;
- i. de klachtencommissie doet geen uitspraak over aansprakelijkheid.

Indienen van een klacht

Artikel 4

- lid 1 De klager wendt zich in eerste instantie tot de direct betrokken medewerker. Mocht met de betrokken medewerker niet tot een oplossing gekomen worden dan kan de klager zich wenden tot het hoofd van de afdeling binnen Kinderpostzegels waarop de klacht gericht is, om te trachten op deze wijze tot een oplossing te komen.
- lid 2 Als de klager ook niet met het hoofd van de afdeling tot een bevredigende oplossing van de klacht komt, kan de klager desgewenst een formele, schriftelijke klacht indienen bij de klachtencommissie van Kinderpostzegels.
- Lid 3 In het geval van het geheel of gedeeltelijk afwijzen van een verzoek om toekenning van gelden aan projecten of programma's door Kinderpostzegels, dient een klacht voor binnenlandse projecten binnen een maand en voor buitenlandse projecten binnen twee maanden na de (gedeeltelijke) afwijzing te worden ingediend.

Taken van de afdelingshoofden t.a.v. klachtenopvang

Artikel 5

Het hoofd van de afdeling waarop de klacht gericht is heeft in het kader van deze klachtenregeling de volgende taken:

- a. het ondersteunen van de medewerker waaraan de klacht is gericht, bij het zorgvuldig opvangen van de klacht,
- b. het zonodig behulpzaam zijn van de klager bij het vinden van een bevredigende

- oplossing voor de klacht;
- c. het zonedig behulpzaam zijn van de klager bij een poging tot herstel van het vertrouwen in de relatie met Kinderpostzegels of met de betreffende medewerker van Kinderpostzegels;
 - d. het bemiddelen tussen klager en betreffende medewerker, op nadrukkelijk verzoek van klager of betreffende medewerker;
 - e. het informeren van de klager ten aanzien van de mogelijkheid tot indienen van de klacht bij de klachtencommissie;
 - f. het signaleren van structurele tekortkomingen bij de dienstverlening door Kinderpostzegels;
 - g. het verzorgen van een geanonimiseerde driemaandelijke rapportage aan de klachtencommissie naar aanleiding van de op de betreffende afdeling geregistreerde klachten.

Taken van de klachtencommissie t.a.v. klachtenbehandeling

Artikel 6

De klachtencommissie heeft de volgende taken:

- a. het op basis van de behandeling van een klacht komen tot een uitspraak over de ingediende klacht en zonedig het nemen van maatregelen naar aanleiding van de klacht;
- b. het signaleren en oplossen van structurele tekortkomingen in de dienstverlening door Kinderpostzegels

Artikel 7

De klachtencommissie kan bij de uitvoering van haar taken gebruik maken van de volgende mogelijkheden:

- a. het oproepen en horen van personen die direct betrokken zijn bij de ingediende klacht;
- b. het inwinnen van informatie en het raadplegen en inzien van stukken, voor zover dit geschiedt met gerichte toestemming van de klager;
- c. het zelfstandig doen van een poging om, alvorens tot behandeling van de klacht over te gaan, de relatie tussen partijen te herstellen;
- d. het raadplegen van (externe) deskundigen.

Werkwijze van de klachtencommissie bij de behandeling van een klacht

Artikel 8

- lid 1 De klachtencommissie draagt er zorg voor dat de klager binnen twee weken na ontvangst van de klacht bij de klachtencommissie wordt geïnformeerd over de te volgen procedure.
- lid 2 Indien een klacht naar het oordeel van de klachtencommissie onvoldoende informatie bevat, stelt zij de klager in de gelegenheid alsnog duidelijkheid te verschaffen.

- lid 3 De klager, de aangeklaagde alsmede overige personen die naar het oordeel van de klachtencommissie moeten worden gehoord, kunnen worden benaderd voor een mondelinge behandeling met de klachtencommissie. De wijze waarop die mondelinge behandeling plaats vindt, wordt bepaald door de klachtencommissie waarbij rekening gehouden wordt met eventuele geografische of fysieke omstandigheden.
- lid 4 De klachtencommissie neemt bij de beoordeling van de klacht de eisen in acht die volgens algemeen aanvaarde normen redelijkerwijs aan klachtenbehandeling gesteld mogen worden.
- lid 5 De directiesecretaresse maakt een verslag van de gevolgde procedure en de verklaringen van betrokkenen en eventuele deskundigen. Hierin wordt tevens opgenomen de uitspraak van de klachtencommissie over de ingediende klacht alsmede de (voorgenomen) maatregelen naar aanleiding van de klacht.

Artikel 9

- Lid 1 Indien een klacht betrekking heeft op een lid van de klachtencommissie zal deze zich terugtrekken uit de procedure.
- lid 2 De leden van de klachtencommissie en andere bij de procedure betrokkenen hebben een geheimhoudingsplicht ten aanzien van hetgeen hen in het kader van hun functie als lid van de klachtencommissie dan wel in het kader van hun betrokkenheid daarbij bekend is geworden.

Termijnen

Artikel 10

- lid 1 De klachtencommissie doet binnen een redelijke termijn, doch uiterlijk binnen twee maanden na ontvangst van de klacht, aan de klager en aan de aangeklaagde schriftelijk mededeling over haar bevindingen naar aanleiding van de klacht.
- lid 2 De klachtencommissie deelt aan klager tevens mee of en zo ja welke maatregelen zij heeft genomen naar aanleiding van de klacht.
- lid 3 Indien naar oordeel van de klachtencommissie de behandeling van de klacht niet binnen de gestelde termijn kan worden afgerond, doet de klachtencommissie daarvan schriftelijk en gemotiveerd mededeling aan de klager en stelt daarbij opnieuw een redelijke termijn vast van maximaal 4 weken.
- lid 4 Als de aangeklaagde door overmacht, bij ziekte of afwezigheid, niet binnen de gestelde termijn kan reageren, wordt door de klachtencommissie een nieuwe termijn bepaald waarbinnen gereageerd moet worden.

Stopzetting procedure

Artikel 11

- lid 1 Een klacht wordt niet verder in behandeling genomen als deze door de klager wordt ingetrokken, dan wel indien na bemiddeling en/of na overleg met de klager blijkt dat bij de klager geen behoefte aan verdere behandeling bestaat.
- lid 2 De klager behoudt in alle gevallen de mogelijkheid zich te wenden tot een andere daartoe geëigende (externe) instantie. In het geval van een klacht over het (al dan

niet) toekennen van gelden bestaat de mogelijkheid om in beroep te gaan bij de zogenaamde beroepscommissie. In bijlage 1 staat deze procedure omschreven.

lid 3 Als de klacht door een externe instantie, zoals bedoeld in lid 2, in behandeling wordt genomen bepaalt de klachtencommissie in overleg met de klager of en voor welke onderdelen de klacht daarnaast nog verder door de klachtencommissie wordt behandeld.

lid 4 Van het niet verder behandelen van een klacht wordt, onder vermelding van redenen schriftelijk mededeling gedaan aan de klager en de aangeklaagde.

Slotbepalingen

Artikel 12

Kinderpostzegels draagt zorg voor een ruime bekendmaking van deze klachtenregeling.

Artikel 13

Deze klachtenregeling is openbaar en te vinden op www.kinderpostzegels.nl.

Artikel 14

Uiterlijk twee jaar na inwerkingtreding van deze klachtenregeling vindt een evaluatie van deze klachtenregeling plaats in de klachtencommissie.

Artikel 15

In alle gevallen waarin deze klachtenregeling niet voorziet beslist de directie van Kinderpostzegels.

Bijlage 1 Beroepsprocedure bestedingen

1. Indien een verzoek voor toekenning van gelden na behandeling door de klachtencommissie opnieuw geheel of gedeeltelijk wordt afgewezen, kan de aanvrager gebruik maken van de mogelijkheid in beroep te gaan bij de beroepscommissie van de Raad van Toezicht van Stichting Kinderpostzegels Nederland.
2. Een beroep dient altijd schriftelijk en met redenen omkleed plaats te vinden binnen een maand na datum van het bericht van afwijzing door de klachtencommissie. Indien de aanvrager zijn verblijfplaats in het buitenland heeft geldt een termijn van twee maanden.
3. Een uit de Raad van Toezicht gevormde beroepscommissie beslist op het beroep nadat beide partijen in de gelegenheid zijn gesteld hun mening mondeling en/of schriftelijk nader toe te lichten. Deze beslissing is voor alle partijen bindend.
4. De projectadviseur die de aanvraag namens Kinderpostzegels behandelt fungeert als secretaris van de beroepscommissie. Indien de aanvrager daar bezwaar tegen heeft, zal de voorzitter een andere, niet betrokken projectadviseur als secretaris aanwijzen. De secretaris draagt zorg voor het bijeenroepen van partijen voor vergaderingen van de beroepscommissie en maakt een verslag van de besprekingen.
5. De beroepscommissie beslist binnen twee maanden nadat het beroepschrift is ontvangen, tenzij de indiener van het beroep de gevraagde toelichting redelijkerwijs niet binnen die periode kan verstrekken.
6. De secretaris stelt de beslissing van de beroepscommissie op schrift en legt deze ter vaststelling voor aan de voorzitter van de beroepscommissie. De door de beroepscommissie vastgestelde beslissing wordt zo spoedig mogelijk naar de aanvrager verzonden. Tevens wordt een exemplaar ter informatie aan de leden van de Raad van Toezicht, aan de leden van de klachtencommissie en aan de leden van de desbetreffende programmaraad verstrekt.

Beroepscommissie Raad van Toezicht
Stichting Kinderpostzegels Nederland
Schipholweg 73/75
2316 ZL Leiden

Oktober 2013