

## **Klachtenreglement Fondsenwerving Stichting Ontmoeting**

### **Artikel 1**

In dit reglement wordt verstaan onder:

- a. Stichting Ontmoeting: Stichting Ontmoeting Fondsenwerving, gevestigd te Houten;
- b. de klager: degene die een klacht indient en/of diens gemachtigde;
- c. klacht: uiting van onvrede betreffende een handeling of gedraging van Stichting Ontmoeting of van een onder de verantwoordelijkheid van Stichting Ontmoeting werkzame medewerker. Klachten kunnen betrekking hebben op de fondsenwerving van Stichting Ontmoeting.

### **Artikel 2**

Dit klachtenreglement kent de volgende doelstellingen:

- a. het recht doen aan de individuele klager;
- b. het bevorderen van de kwaliteit van de dienstverlening van Stichting Ontmoeting Fondsenwerving.

### **Artikel 3**

Iedereen heeft het recht om een klacht in te dienen bij Stichting Ontmoeting over de Fondsenwervende activiteiten van Stichting Ontmoeting en over de wijze waarop Stichting Ontmoeting of personen die werkzaam zijn onder de verantwoordelijkheid van de Stichting, (zich) in een bepaalde aangelegenheid jegens hem of haar hebben gehandeld of gedragen.

### **Artikel 4**

Tegen een besluit over de behandeling van een klacht kan geen beroep worden ingesteld.

### **Artikel 5**

Klachten kunnen op de volgende wijze worden ingediend:

- a. Mondeling of per telefoon (telefoonnummer: 030-6354099);
- b. Per email ([info@ontmoeting.org](mailto:info@ontmoeting.org))
- c. Per post: (postbus 263, 3990 GB Houten).

### **Artikel 6**

Behandeling mondelinge klachten:

- a. Mondelinge en telefonische klachten worden zo mogelijk direct behandeld door een medewerker van de afdeling communicatie en fondsenwerving;
- b. De klager wordt in de gelegenheid gesteld om zijn klacht toe te lichten. In het gesprek tracht de medewerker met de klager tot een oplossing te komen. Wanneer sprake is van een fout of tekortkoming van de zijde van Ontmoeting wordt daarvoor excuses aangeboden. Indien mogelijk maakt de medewerker afspraken met de klager over het herstellen van de fout of tekortkoming;

- c. Bij de afsluiting van het gesprek verifieert de medewerker of de klager tevreden is over de oplossing van de klacht. Wanneer de klager aangeeft niet of onvoldoende tevreden te zijn gesteld informeert de medewerker de klager over de mogelijkheid om een schriftelijke klacht in te dienen.

### **Artikel 7**

Behandeling schriftelijke klachten:

1. Een schriftelijke klacht is ondertekend en bevat ten minste:
  - a. de naam en het adres van de indiener;
  - b. de dagtekening;
  - c. een omschrijving van gedraging waartegen de klacht is gericht.
2. Stichting Ontmoeting bevestigt de ontvangst van de schriftelijke klacht schriftelijk en verstrekt bij deze ontvangstbevestiging tevens informatie over de verdere procedure (tijdsduur, contactpersoon);
3. De behandeling van de klacht geschiedt door de leidinggevende van de afdeling Fondsenwerving. De directeur van Stichting Ontmoeting wordt op de hoogte gesteld van de ontvangst van een klacht.

### **Artikel 8**

1. Stichting Ontmoeting is niet verplicht de klacht in behandeling te nemen als deze betrekking heeft op een handeling of gedrag:
  - a. waarover al eerder een schriftelijke klacht is ingediend en die in overeenstemming met de artikelen 7 tot en met 11 is afgehandeld;
  - b. die langer dan een half jaar geleden voor indiening van de klacht heeft plaatsvonden;
2. Stichting Ontmoeting is niet verplicht de klacht te behandelen als het belang van de klager of het gewicht van de handeling of gedraging kennelijk onvoldoende is.
3. Van het niet in behandeling nemen van de klacht wordt de klager zo spoedig mogelijk doch uiterlijk binnen vier weken na ontvangst van de schriftelijke klacht schriftelijk in kennis gesteld.

### **Artikel 9**

1. Stichting Ontmoeting stelt de klager en degene op wiens gedraging de klacht betrekking heeft, in de gelegenheid mondeling een toelichting te geven.
2. Hiervan kan worden afgezien als de klacht kennelijk ongegrond is, of als de klager heeft verklaard geen gebruik te willen maken van de mogelijkheid om een mondelinge toelichting te geven.

### **Artikel 10**

1. Stichting Ontmoeting handelt de klacht af binnen zes weken na ontvangst van de schriftelijke klacht.

2. Stichting Ontmoeting kan de afhandeling voor ten hoogste vier weken verdagen. Van de verdaging wordt schriftelijk mededeling gedaan aan de klager.

#### **Artikel 11**

Stichting Ontmoeting stelt de klager schriftelijk en gemotiveerd in kennis van de bevindingen van het onderzoek naar de schriftelijke klacht alsmede van de eventuele conclusies die zij daaraan verbindt. De brief wordt ondertekend door de leidinggevende van de afdeling fondsenwerving.

#### **Artikel 12**

Stichting Ontmoeting publiceert het aantal ontvangen klachten jaarlijks in haar jaarverslag. Het betreft hier het aantal klachten en niet de inhoud. Publicaties van klachten zullen altijd geanonimiseerd plaatsvinden.

#### **Artikel 13**

Dit Klachtenreglement Fondsenwerving Stichting Ontmoeting is in werking getreden op 20 februari 2008.