

Klachtenreglement Leprastichting

Het Centraal Bureau Fondsenwerving (CBF) heeft richtlijnen gegeven voor klachten, welke stelt dat iedere fondsenwervende instelling een procedure dient te hebben voor de ontvangst en behandeling van klachten. Tevens stelt het CBF dat deze procedure aan elke belanghebbende die hierom verzoekt moet worden verstrekt. En dat van de binnengekomen klachten en de afwikkeling daarvan in een register aantekening dient te worden gemaakt. De Leprastichting respecteert deze richtlijnen en leeft deze na met haar klachtenprocedure. In onderstaande definitie staan de verwachting en beleving van de klager centraal. Het is van belang om te proberen om samen met de klager een oplossing te vinden voor de klacht. Een goede afhandeling van klachten vergroot het vertrouwen en de tevredenheid. Hier zijn beide partijen mee gediend.

1. Doel

Het zorgvuldig omgaan met en afhandelen van klachten vinden we belangrijk. Als er klachten of opmerkingen zijn, willen we dit graag weten zodat we deze kunnen beantwoorden en naar een oplossing kunnen zoeken. Hiertoe hebben wij een klachtenprocedure opgesteld (*C.06 Klachtenprocedure stroomschema*) die ervoor zorgt dat klachten op een goede manier worden afgehandeld, die waarborgt dat klachten goed worden geregistreerd en we ervan kunnen leren.

2. Definitie

De Leprastichting definieert een klacht als een waargenomen fout in een uiting of activiteit van de organisatie, zoals ervaren door de klager. Het is een uitdrukking van ontevredenheid of ongenoegen gericht aan de Leprastichting, met betrekking tot alle aspecten van de organisatie of haar medewerkers, waarbij de klager expliciet of impliciet een reactie of oplossing verwacht. Deze ontevredenheid kan voortkomen uit handelingen, beslissingen, of verzuim daarvan jegens de klager.

Criteria

Om te bepalen of het ongenoegen van de klager daadwerkelijk ook volgens de definitie een klacht is, moet deze voldoen aan de volgende criteria:

- heeft (vergaand) effect op de relatie en/of
- heeft (concrete) gevolgen voor onze wijze van marketing en fondsenwerving, op de dienstverlening, de werkwijze of het beleid van de Leprastichting.

3. Klachtenreglement

Het klachtenreglement is voorgelegd aan en goedgekeurd door de directie van de Leprastichting.

De Leprastichting hecht veel waarde aan de mening van haar donateurs, vrijwilligers, relaties, bedrijven, sponsors, leveranciers, (ex-)medewerkers, andere betrokkenen en doelgroepen en het algemeen publiek. Want zonder hen kunnen wij ons werk niet doen. Mede daarom vinden wij het belangrijk om goed contact te onderhouden en zorgvuldig om te gaan met opmerkingen, suggesties en/of klachten die er leven onder onze relaties.

De opmerkingen, suggesties en/of klachten die er zijn willen we graag beantwoorden of samen met de klager oplossen. Om deze reden hebben we dit klachtenreglement opgesteld, zodat we klachten op een goede manier kunnen afhandelen en registreren. Het uiteindelijke doel hiervan is uiteraard om er voor de toekomst lering uit te trekken en soortgelijke klachten in de toekomst te voorkomen.

Het Klachtenreglement

Dit klachtenreglement is opgesteld door de Leprastichting en is bedoeld voor alle donateurs, vrijwilligers, relaties, bedrijven, sponsors, leveranciers, (ex-)medewerkers, andere betrokkenen en doelgroepen van de Leprastichting alsmede het algemeen publiek. Het bevat bepalingen over de wijze waarop de klachten die tegen de Leprastichting en/of haar medewerkers worden ingediend, worden afgehandeld.

1. Definities

"directie":	het statutair bestuur van de Leprastichting;
"klacht":	is een uiting van ongenoegen of ontevredenheid gericht aan de Leprastichting over de wijze waarop de klager is behandeld door de Leprastichting of door één of meer medewerkers m.b.t. haar producten, diensten, marketing en fondsenwerving of het proces van klachtenbehandeling zelf waarin expliciet of impliciet een respons of oplossing wordt verwacht. Het ongenoegen kan betrekking hebben op handelingen en/of beslissingen of op het nalaten daarvan ten aanzien van de klager;
"klachtenreglement":	dit klachtenreglement;
"klager":	een natuurlijk persoon of rechtspersoon die een klacht indient bij de Leprastichting eventueel vertegenwoordigd door een schriftelijk gemachtigde of een wettelijk vertegenwoordiger;
"Leprastichting":	Nederlandse Stichting voor Leprabestrijding, statutair gevestigd te Amsterdam;
"verantwoordelijke medewerker":	de betreffende medewerker van de Leprastichting die de afhandeling van de klacht toegewezen krijgt en ter hand zal nemen;
"verantwoordelijke afdeling":	de betreffende afdeling van de Leprastichting die de afhandeling van de klacht toegewezen krijgt en ter hand zal nemen;
"werkdag":	alle dagen van de week, behalve het weekend en algemeen erkende feestdagen;
"(ex-)medewerker":	een persoon die krachtens een arbeids- of stageovereenkomst of als gedetacheerde werkzaamheden verricht(te) voor de Leprastichting.
"schriftelijk":	waaronder begrepen per e-mail.

2. Indienen van een klacht

- 2.1 Een klager kan op de volgende manieren een klacht indienen bij de afdeling Donateursservice van de Leprastichting:
- (A) schriftelijk; gericht aan de Leprastichting, t.a.v. Donateursservice, Postbus 95005, 1090 HA Amsterdam, o.v.v. 'klacht';
 - (B) per e-mail: info@leprastichting.nl; o.v.v. 'klacht'
 - (C) telefonisch: 020 - 5950500;
 - (D) mondeling: aan een werknemer van de Leprastichting.
- 2.2 Een klager dient bij het indienen van de klacht tenminste de navolgende gegevens kenbaar te maken:
- (A) naam, adres en woonplaats van de klager zodat we contact kunnen opnemen met de klager. Bij voorkeur wordt ook een telefoonnummer en/of e-mailadres kenbaar gemaakt door de klager;
 - (B) de aard en een zo duidelijk mogelijke omschrijving van de klacht.
- 2.3 Een klacht waarbij de gegevens zoals vermeld in artikel 2.2 niet vermeld worden of niet compleet zijn, wordt niet in behandeling genomen door de Leprastichting. Indien redelijkerwijs mogelijk, zal de Leprastichting de klager binnen drie werkdagen nadat de klacht is ingediend, verzoeken om de gegevens te completeren, omdat de klacht anders niet in behandeling kan worden genomen omdat de gegevens niet compleet zijn.
- 2.4 Met het indienen van een klacht aanvaardt de klager de inhoud van dit klachtenreglement.

3. Behandeling van de klacht door de Leprastichting

- 3.1 Allereerst wordt bepaald of een klacht volgens de definitie ook een klacht is (zie '2. Definitie' van de Klachtenprocedure).
- 3.2 Indien een klacht ook volgens de definitie een klacht is, dan ontvangt de klager - indien redelijkerwijs mogelijk - binnen drie werkdagen nadat de klacht bij de Leprastichting is ingediend schriftelijk een ontvangstbevestiging van de klacht. Indien de klacht telefonisch of anderszins mondeling is ingediend bij de Leprastichting kan de Leprastichting de ontvangst van de klacht mondeling bevestigen.
- 3.3 De Leprastichting kan ter beoordeling en/of afwikkeling van de klacht de klager, een medewerker of derden om nadere informatie verzoeken.
- 3.4 De Leprastichting heeft de intentie de klacht binnen 14 dagen nadat deze is ingediend, op een van de in artikel 3.2 genoemde wijze, af te handelen en de klager schriftelijk te berichten.
- 3.5 Indien de klacht echter niet binnen 14 dagen kan worden afgehandeld, doet de Leprastichting daarvan met redenen omkleed schriftelijke mededeling aan de klager onder vermelding van de nadere termijn waarbinnen de Leprastichting de klacht zal behandelen. Leprastichting zal de klager vervolgens schriftelijk binnen de nader bepaalde termijn berichten omtrent de wijze waarop de klacht wordt afgehandeld.

4. Beëindiging van een klacht

- 4.1 Een klacht die op een van de in artikel 3.2 genoemde wijze is ingediend eindigt indien:
 - (A) de klager de klacht intrekt;
 - (B) na bemiddeling en/of na overleg met de klager blijkt dat bij de klager geen behoefte meer bestaat aan verdere behandeling van de klacht;
 - (C) de Leprastichting de klacht heeft afgehandeld zoals vermeld in artikel 3;
- 4.2 Van het niet verder behandelen van een klacht wordt, onder vermelding van redenen, schriftelijk mededeling gedaan aan de klager.

5. CBF - Centraal Bureau Fondsenwerving

- 5.1 Indien de klager niet tevreden is over de afhandeling van de klacht door de Leprastichting, kan de klager zich wenden tot het CBF (Centraal Bureau Fondsenwerving; onder meer via www.cbf.nl). Het CBF zal de klacht verder in behandeling nemen.

6. Overige bepalingen

- 6.1 De Leprastichting kan van elke ingediende klacht bij de Leprastichting een dossier aanleggen. De verantwoordelijke afdeling, Team Donateursservice van de Leprastichting en de Directie hebben te allen tijde toegang tot dit dossier.
- 6.2 Iedereen die volgens dit klachtenreglement betrokken is bij een klacht en de behandeling daarvan zal deze klacht en informatie verkregen in verband met de klacht vertrouwelijk behandelen.
- 6.3 De behandeling van een klacht door de Leprastichting kan nimmer een erkenning van aansprakelijkheid van de Leprastichting inhouden.
- 6.4 In alle gevallen waarin dit klachtenreglement niet voorziet, beslist de directie.

7. Vaststelling en wijziging klachtenreglement

- 7.1 Dit klachtenreglement wordt vastgesteld en kan worden gewijzigd door de directie.
- 7.2 Dit klachtenreglement is vastgesteld door de directie van de Leprastichting op 11 juni 2024.