

## **Klachtenreglement Stichting Oranje Fonds** **Geldig met ingang van 1 april 2013**

### **Artikel 1**

In dit reglement wordt verstaan onder:

- a) Oranje Fonds: Stichting Oranje Fonds, gevestigd te Utrecht;
- b) de klager: degene die een klacht indient en/of diens gemachtigde;
- c) klacht: uiting van onvrede betreffende een handeling of gedraging van het Oranje Fonds of van een onder de verantwoordelijkheid van het Oranje Fonds werkzame medewerker. Klachten kunnen zowel betrekking hebben op de dienstverlening als de fondsenwerving van het Oranje Fonds.

### **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 door het Oranje Fonds.

### **Artikel 3**

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

### **Artikel 4**

Het Oranje Fonds zorgt voor een behoorlijke behandeling van klachten.

### **Artikel 5**

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

### **Artikel 6**

1. Als de klacht betrekking heeft op een handeling of gedrag jegens de klager en voldoet aan de vereisten zoals vermeld in het tweede lid van dit artikel, zijn de hierna volgende artikelen 7 tot en met 13 van toepassing.
2. Het klaagschrift is ondertekend en bevat ten minste:
  - a) de naam en het adres van de indiener;
  - b) de dagtekening;
  - c) een omschrijving van de gedraging waartegen de klacht is gericht.

### **Artikel 7**

Zodra het Oranje Fonds naar tevredenheid van de klager aan diens klacht tegemoet is gekomen, vervalt de verplichting tot het verder toepassen van dit Klachtenreglement.

### **Artikel 8**

Het Oranje Fonds bevestigt de ontvangst van het klaagschrift schriftelijk en verstrekt bij deze ontvangstbevestiging tevens informatie over de verdere procedure.

### **Artikel 9**

De behandeling van de klacht geschiedt door de leidinggevende van de medewerker op wie de klacht betrekking heeft. De directeur van het Oranje Fonds wordt op de hoogte gesteld van de ontvangst van een klacht.

### **Artikel 10**

1. Het Oranje Fonds is niet verplicht de klacht in ontvangst te nemen als deze betrekking heeft op een handeling of gedrag:
  - a) waarover al eerder een klacht is ingediend en die in overeenstemming met de artikelen 6 tot en met 13 is afgehandeld;
  - b) die langer dan een half jaar geleden voor indiening van de klacht heeft plaatsgevonden;
2. Het Oranje Fonds is niet verplicht de klacht te behandelen als het belang van de klager of het gewicht van de 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 het klaagschrift schriftelijk in kennis gesteld.

### **Artikel 11**

1. Het Oranje Fonds 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.
3. Van het gesprek tussen de klager en het Oranje Fonds wordt door het Oranje Fonds een verslag gemaakt.
4. Het verslag van het gesprek zal niet aan de klager ter beschikking worden gesteld. Wel heeft de klager het recht het verslag ten kantore van het Oranje Fonds in te zien.

### **Artikel 12**

1. Het Oranje Fonds handelt de klacht af binnen zes weken na ontvangst van het klaagschrift.
2. Het Oranje Fonds kan de afhandeling voor ten hoogste vier weken verdagen. Van de verdaging wordt schriftelijk mededeling gedaan aan de klager en aan degene op wiens gedraging de klacht betrekking heeft.

### **Artikel 13**

Het Oranje Fonds stelt de klager schriftelijk en gemotiveerd in kennis van de bevindingen van het onderzoek naar de klacht alsmede van de eventuele conclusies, die het Fonds daaraan verbindt. Deze brief wordt ondertekend door de directeur van het Oranje Fonds

**Artikel 14**

Het aantal ontvangen klachten worden jaarlijks door het Oranje Fonds gepubliceerd in zijn jaarverslag. Het betreft hier slechts het aantal, niet de inhoud of de conclusies van het Oranje Fonds. Wel kan het Oranje Fonds ervoor kiezen om de publicatie per soort klacht in te delen. Publicaties van klachten zullen altijd geanonimiseerd plaatsvinden.

**Artikel 15**

De regeling wordt iedere vier jaar door het Oranje Fonds geëvalueerd.

**Artikel 16**

Dit Klachtenreglement Stichting Oranje Fonds is in werking getreden op 1 januari 2005, door het Bestuur gewijzigd op 15 juni 2009 en op 26 maart 2013.