

## **Klachtenreglement Stichting Oranje Fonds** **Geldig met ingang van 10 april 2018**

*Ondanks ons streven naar een transparante en zorgvuldige manier van werken kan er toch iets misgaan. Als u een klacht heeft, dan stellen wij het op prijs dat u eerst contact opneemt met de betrokken medewerker van ons Fonds. Komt u er samen niet uit? Dan voorziet dit klachtenreglement in de verdere stappen die u kunt zetten.*

*Als u het niet eens bent met een besluit van het Oranje Fonds over een aanvraag, dan kunt u een verzoek tot heroverweging van dit besluit indienen binnen drie maanden na de ontvangst daarvan. Zie hiervoor de procedure voor een heroverwegingsverzoek.*

*Indien u een vermoeden van fraude heeft door een organisatie die een financiële bijdrage heeft aangevraagd en/of ontvangen van het Oranje Fonds, neemt u dan contact op met het Oranje Fonds via [fraude@oranjefonds.nl](mailto:fraude@oranjefonds.nl).*

### **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 zorgvuldige 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 van een medewerker van het Oranje Fonds 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) naam, adres, telefoonnummer en e-mailadres van de indiener;
  - b) de dagtekening;
  - c) naam van de medewerker en 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 neemt na ontvangst van de klacht zo snel als mogelijk telefonisch contact op met de indiener van de klacht. Indien de telefonische behandeling niet voldoende is, wordt binnen vijf werkdagen daarna schriftelijk bevestigd hoe de behandeling van de klacht zal worden voortgezet.

## **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 drie maanden 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 zo snel mogelijk, in ieder geval binnen maximaal vier weken na ontvangst ervan af.
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. Beroep tegen deze conclusies is niet mogelijk.

#### **Artikel 14**

Het aantal ontvangen klachten worden jaarlijks door het Oranje Fonds gepubliceerd in zijn jaarverslag. Hierbij wordt vermeld welke soorten klachten zijn ingediend en tot welke conclusies dit heeft geleid. Publicaties van klachten zullen altijd geanonimiseerd plaatsvinden.

#### **Artikel 15**

De regeling wordt iedere vijf 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, 26 maart 2013 en 9 april 2018.