



Klachtenreglement

De Vereniging ter Bescherming van het Ongeboren Kind (hierna aangeduid met de afkorting VBOK) voldoet aan de eisen van de regels in het kader van de erkenning door het Centraal Bureau Fondsenwerving (CBF) en richt zich naar de SBF-code Goed Bestuur.

De VBOK houdt zich tevens aan de richtlijnen van het CBF met betrekking tot fondsenwerving.

Bij het werven van fondsen houdt de VBOK zich aan onderstaande gedragscodes.

1. Gedragscode VBOK: Deze gedragscode voorziet onder andere in een procedure voor de behandeling van klachten van medewerkers (van Siriz) die voor de VBOK werkzaamheden verrichten. Het betreft ongewenst gedrag waaronder mede verstaan wordt: ongewenste omgangsvormen, seksuele intimidatie, ongewenste intimiteiten en geweld.
2. Gedragscode straat- en huis-aan-huis-werving: we volgen hier de gedragscode van de brancheorganisatie Vereniging Direct Dialogue Donateurwerwers Nederland.
3. Bel-me-niet register: bij telemarketing conformeren wij ons aan de richtlijnen uit het Bel-me-niet register

Artikel 1 – Klachtenbehandeling

1. Alle klachten dienen binnen vijf werkdagen in behandeling te worden genomen.
2. Indien een klacht niet direct afdoende behandeld kan worden, dan ontvangt de klager zo spoedig mogelijk informatie over de verwachte wijze en tijdsduur van afhandeling.
3. De klager mag verwachten dat de VBOK de voortgang van de afhandeling bewaakt; het is de taak van de VBOK om dit de klager ook als zodanig te laten ervaren.
4. Klachten zijn voor de VBOK een waardevolle bron van informatie met betrekking tot:
 - a. de kwaliteit van het functioneren;
 - b. het beeld dat de buitenwereld over het functioneren van de VBOK heeft.
5. Klachten kunnen betrekking hebben op de fondsenwerving voor de VBOK, op de uitoefening van haar missie en op het gedrag van medewerkers die voor en namens de VBOK werkzaamheden verrichten.
6. Een klacht kan ook een melding zijn van grensoverschrijdend gedrag. De melding wordt behandeld als klacht.
7. Alle klachten zullen vertrouwelijk worden behandeld.
8. Iedereen die door of voor de VBOK wordt benaderd kan optreden als klager.

Hieronder vallen ook de leden en donateurs van de VBOK.

Artikel 2. Indienen van een klacht

1. In veel gevallen kan onvrede worden weggenomen door erover te praten. Bij een klacht of bij ongenoegen kan contact worden gezocht met de desbetreffende medewerker, zijn leidinggevende of de bestuurder van Siriz met directionele bevoegdheden VBOK. Een klacht kan zowel mondeling, telefonisch als digitaal worden gemeld. Op de website van de VBOK is hier voor het contactformulier beschikbaar.

Artikel 3 – Behandeling van een klacht

1. Ingeval klager zich, wendt tot beklaagde en/of diens leidinggevende zal door beklaagde of diens leidinggevende binnen een periode van maximaal vier weken na indiening van de klacht getracht worden het gerezen ongenoegen zo nodig door nader onderzoek zo spoedig mogelijk weg te nemen. Dit kan door het eventueel wegnemen van misverstanden, toelichten van onduidelijkheden of het erkennen van fouten en het aanbieden van excuses en klager zo nodig en zo mogelijk genoegdoening te geven en de relatie te herstellen.
2. Indien de klacht naar tevredenheid van partijen is opgelost, stopt de klachtbehandeling en zal de klacht als volledig behandeld worden beschouwd. Beklaagde en/of diens leidinggevende brengen zowel de bestuurder van Siriz hiervan op de hoogte met toevoeging van eventuele aanbevelingen voor kwaliteitsverbetering.
3. Als blijkt dat de onvrede van klager door het rechtstreekse contact met beklaagde en/of diens leidinggevende binnen de gestelde termijn niet of onvoldoende kan worden weggenomen, zal beklaagde of diens leidinggevende het bestuur op de hoogte brengen van de stand van zaken met betrekking tot de afhandeling van de klacht met toevoeging van eventuele aanbevelingen voor kwaliteitsverbetering. Het bestuur zal vervolgens haar gemotiveerde standpunt ten aanzien van de ingediende klacht uiterlijk binnen zes weken na indiening van de klacht schriftelijk kenbaar maken aan partijen. Daarbij zal zij ook te kennen geven welke beslissingen over en naar aanleiding van de klacht zijn genomen en binnen welke termijn eventuele maatregelen zullen zijn gerealiseerd.
4. Genoemde termijn van zes weken kan worden verlengd met ten hoogste vier weken, mits klager daarover voor het verstrijken van de termijn van zes weken schriftelijk is geïnformeerd.

Artikel 4 – Jaarverslag

Het bestuur stelt over elk kalenderjaar een openbaar verslag op, waarin het aantal en de aard van de behandelde klachten geanonimiseerd worden vermeld. In het verslag dient bovendien de strekking van de oordelen alsmede de aard van de door de instelling getroffen maatregelen te worden vermeld.

Artikel 5 – Bekendmaking en inzageverlening

1. Het bestuur van de VBOK maakt dit reglement openbaar op een wijze die gebruikelijk is, onder vermelding van het adres waar een klacht kan worden ingediend.
2. Een exemplaar van het klachtenreglement zal op verzoek kosteloos worden toegezonden.

Artikel 6 – Onkosten en faciliteiten

1. Aan de behandeling van de klacht zijn voor de klager geen kosten verbonden.

Artikel 7 – Onvoorziene omstandigheden

In situaties waarin deze regeling niet voorziet, beslist het bestuur.

Artikel 8 – Slotbepalingen

1. Dit klachtenreglement laat onverlet de bevoegdheid van de klager om, al dan niet na afdoening van de klacht, gebruik te maken van andere klacht- en beroepsmogelijkheden.
2. Het bepaalde in dit klachtenreglement vervangt niet het bepaalde in andere op de VBOK betrekking hebbende en van toepassing zijnde hogere regelgeving.
3. De regeling wordt vastgesteld en kan worden gewijzigd door het bestuur.
4. Dit reglement treedt in werking op 7 september 2021. Alle voorgaande regelingen komen hiermee te vervallen.

Bestuur VBOK, Gouda, 7 september 2021