

ALGEMENE KLACHTEN- EN BEZWAARREGELING

Deze klachtenregeling is van toepassing op externe klachten en bezwaren, die van buiten het Liliane Fonds komen. Voor interne klachten bestaat een aparte klachtenprocedure.

ARTIKEL 1: Definities

- a. **Klacht:** iedere uiting van ongenoegen over een gedraging, een handeling, of nalaten door het Liliane Fonds en/of een of meer van zijn medewerkers en/of een of meer van zijn Strategische Partner Organisaties (SPO's).
- b. **Bezwaar:** uiting van ongenoegen over een besluit van het Liliane Fonds.
- c. **CBF:** Centraal Bureau Fondsenwerving
- d. **Directeur:** de directeur/ bestuurder van het Liliane Fonds.
- e. **Medewerker:** iedere persoon die op basis van een dienstverband of op een andere manier (vrijwilligers, stagiaires, gedetacheerde krachten) werkzaamheden voor het Liliane Fonds verricht onder verantwoordelijkheid van de organisatie.

ARTIKEL 2: Klacht- en bezwaarrecht

- a. Iedereen heeft het recht om bij het Liliane Fonds een klacht of een bezwaar in te dienen over de wijze waarop het Liliane Fonds zich in een bepaalde aangelegenheid jegens hem of een ander heeft gedragen. Ook SPO's kunnen van deze regeling gebruik maken. Partner Organisaties (PO's) moeten zich in eerste instantie wenden tot een SPO, maar kunnen bij klachten over een SPO ook van deze klachtenregeling gebruik maken conform het bepaalde in artikel 5 onder g.
- b. Een gedraging van een medewerker, werkzaam onder de verantwoordelijkheid van het Liliane Fonds, wordt aangemerkt als een gedraging van het Liliane Fonds.

ARTIKEL 3: Indienen klacht of bezwaar

- a. Klachten kunnen zowel mondeling als schriftelijk worden ingediend. Een bezwaar dient altijd schriftelijk ingediend te worden, binnen de termijn die daarvoor gesteld wordt in het besluit waartegen bezwaar gemaakt wordt. Schriftelijke klachten en bezwaren kunnen ingediend worden bij Stichting Liliane Fonds, Havensingel 26, 5211 TX 's-Hertogenbosch, Nederland of voorlichting@lilianefonds.nl (voor klachten uit Nederland en België) / complaints@lilianefonds.nl (klachten uit andere landen).
- b. Indien de klacht of het bezwaar niet binnen 4 weken kan worden afgehandeld, krijgt de klager of indiener binnen een week een ontvangstbevestiging, waarbij ook informatie wordt verstrekt over de verdere procedure.

ARTIKEL 4: Behoorlijke behandeling

Het Liliane Fonds draagt zorg voor een behoorlijke behandeling van bezwaren en mondelinge en schriftelijke klachten over zijn gedragingen.

ARTIKEL 5: Procedure

Klachten m.b.t. beleid, activiteiten of uitingen van het Liliane Fonds

- a. Klachten worden behandeld door de algemeen leidinggevende van de afdeling/het team waarop de klacht specifiek betrekking heeft. Klachten worden tevens aan de directeur kenbaar gemaakt.
- b. De klacht, de datum van binnenkomst en de ondernomen actie worden vastgelegd in een centraal klachten- en bezwarenregister.

Klachten m.b.t. individuele medewerkers of SPO's

- c. Klachten worden in eerste instantie behandeld door de algemeen leidinggevende van de afdeling/het team waartoe de medewerker behoort. Klachten die de leidinggevende zelf betreffen, worden behandeld door de directeur.
- d. De medewerker op wie de klacht betrekking heeft, heeft recht op inzage in alle gegevens die voor hem relevant zijn, voor zover deze geen schade toebrengen aan derden.
- e. De medewerker over wie is geklaagd, heeft recht op verweer.
- f. Klachten over medewerkers worden discreet behandeld. Degene die de klacht behandelt, mag geen gegevens verstrekken aan personen, die er niet bij betrokken zijn en er geen belang bij hebben op de hoogte te worden gebracht.
- g. Een PO heeft het recht om van deze klachten en bezwaar procedure gebruik te maken onder voorwaarden. In de eerste plaats moet de PO altijd eerst de eigen SPO benaderen en de klacht of bezwaar bij de SPO ter behandeling voorleggen. Gebeurt dat niet, dan is de indiening van de klacht of bezwaar bij het LF automatisch niet ontvankelijk. In de tweede plaats moet de PO een duidelijke motivering en onderbouwing geven voor de klacht of bezwaar, met name ook waarom deze zodanig zwaarwegend is dat de route via het LF is gekozen.
- h. De artikelen 6, 7 en 8 zijn mede van toepassing op bovenstaande procedure.

Bezwaren

- i. Bezwaren worden behandeld door de algemeen leidinggevende van de afdeling/het team waarop het bezwaar specifiek betrekking heeft. Deze bezwaren worden tevens aan de directeur kenbaar gemaakt.
- j. Het bezwaar, de datum van binnenkomst en de ondernomen actie worden vastgelegd in een centraal klachten- en bezwarenregister.
- k. De artikelen 6, 7 en 8 zijn mede van toepassing op bovenstaande procedure.

ARTIKEL 6: Horen

- a. De klager / bezwaarmaker en degene op wiens gedraging de klacht / het bezwaar betrekking heeft, worden in de gelegenheid gesteld om te worden gehoord.
- b. Van het horen van de klager / bezwaarmaker en de aangeklaagde kan worden afgezien, als blijkt dat de klacht / het bezwaar kennelijk ongegrond is.
- c. De klager / bezwaarmaker en aangeklaagde hebben het recht geen gebruik te maken van het recht om te worden gehoord.

ARTIKEL 7: Inzage

- a. De klager / bezwaarmaker en degene op wiens gedraging de klacht / het bezwaar betrekking heeft, worden in de gelegenheid gesteld om inzage te hebben in alle relevante bescheiden aangaande de klacht / het bezwaar.
- b. Als blijkt dat de klacht / het bezwaar kennelijk ongegrond is, kan worden afgezien van het recht op inzage voor de klager / bezwaarmaker en de aangeklaagde.
- c. De klager / bezwaarmaker en de aangeklaagde hebben het recht geen gebruik te maken van het recht op inzage.

ARTIKEL 8: Vertegenwoordiging

- a. De klager / bezwaarmaker en degene op wiens gedraging de klacht / het bezwaar betrekking heeft, hebben het recht om zich te laten vertegenwoordigen door een door hem aangewezen persoon.
- b. Als blijkt dat de klacht / het bezwaar kennelijk ongegrond is, kan worden afgezien van het recht op vertegenwoordiging voor de klager en de aangeklaagde.
- c. De klager en aangeklaagde hebben het recht geen gebruik te maken van het recht op vertegenwoordiging.

ARTIKEL 9: Antwoord

- a. Klagers ontvangen binnen uiterlijk 4 weken een schriftelijk antwoord, (mede) ondertekend door de directeur.
- b. Indieners van een bezwaar ontvangen binnen uiterlijk 4 weken een schriftelijk antwoord, (mede) ondertekend door de directeur.

ARTIKEL 10: Externe beroepsmogelijkheid

Als de klacht of het bezwaar door het Liliane Fonds niet op een bevredigende manier wordt afgehandeld, kan klager schriftelijk een klacht indienen bij het CBF (www.cbf.nl). Deze klacht zal vervolgens worden afgehandeld volgens de klachtenprocedure van het CBF.