

# KLACHTENPROCEDURE

Deze procedure beschrijft de werkwijze bij klachten gericht aan Stichting Natuurlijk voor Kinderen

## 1. Algemeen

De Stichting neemt de verantwoordelijkheid om serieus in te gaan op klachten van doelgroepen, sponsors, bestuursleden, vrijwilligers en andere stakeholders. We spreken in het vervolg in dit stuk over 'betrokkene(n)'. Een klacht wordt namens het bestuur onderzocht.

### 1.1 Doelstellingen

De volgende doelstellingen gelden voor het klachtenprotocol:

- afhandelen klachten op een vooraf vastgestelde eenduidige wijze door betrokken medewerkers;
- inzichtelijk maken van de werkwijze naar betrokkene(n);
- verschaffen van inzicht aan de Raad van Toezicht in het totale aantal, de soort en de ernst van klachten.

### 1.2 Definitie van een klacht

Een klacht is een uiting van ontevredenheid over een persoon of een wijze van benadering van een doelgroep of sponsor of wijze van afhandelen van een activiteit.

Onder klacht wordt in elk geval, maar niet uitsluitend, verstaan:

- Machtsmisbruik (corruptie; belangenverstremgeling en nepotisme; manipulatie of misbruik/leken van informatie);
- Financiële schendingen (fraude; oneigenlijk gebruik/misbruik van middelen; diefstal; belastingontwijking en vermogensbeheer/beleggingsbeleid in strijd met de doelstelling van de organisatie);
- Interpersoonlijke schendingen (ongewenste intimiteit, seksuele intimidatie en seksueel geweld; agressie, discriminatie en pestgedrag).

Dit gedrag kan betrekking hebben op zowel de interne organisatie, de doelgroep, de sponsors en andere stakeholders.

### 1.3 Uitingen van een klacht

Een klacht wordt per brief of email geuit, o.v.v. Klacht Stichting Natuurlijk voor Kinderen.

- Email: [info@natuurlijkvoorkinderen.nl](mailto:info@natuurlijkvoorkinderen.nl)
- Schriftelijk: Krekelberg 41, 4708 KR Roosendaal.

Anonieme klachten worden niet in behandeling genomen.

### 1.4 Informatie aan betrokkene(n) over protocol

Betrokkene(n) kan informatie opvragen over de wijze van klachtenafhandeling.

## 2. Interne procedure

### 2.1 Registreren van een klacht

Elke klacht, wordt schriftelijk vastgelegd op een klachtenformulier (zie bijlage).

Een adequate registratie van de klacht is belangrijk. Dit geldt voor zowel de inhoud van de klacht als voor de toon van de klacht (bijvoorbeeld boos/ verontwaardigd/ teleurgesteld/ agressief).

Uiteindelijk wordt het formulier in het onderdeel 'klachtenprocedure' van de database opgenomen. Deze klachtendatabase staat onder beheer van de secretaris.

De volgende gegevens worden genoteerd:

- datum binnenkomst klacht;
- initialen betrokken medewerker;
- naam, adresgegevens en telefoonnummer (indien mogelijk);
- type betrokkene: organisatie, particulier, anders;
- type klacht aangeven;

- samenvatting klacht;
- omschrijving actie door de Stichting die aan de klager wordt toegezegd;

## 2.2 Verwerken van een klacht

De ontvangst van een klacht wordt schriftelijk bevestigd aan de klager:

- alle klachten worden zo snel mogelijk, maar uiterlijk binnen 21 dagen, beantwoord;
- de toon van beantwoording is persoonlijk en correct;
- alle klachten worden geregistreerd;
- de secretaris is verantwoordelijk voor de coördinatie, uitvoering en afhandeling van de klachtenregeling.

Aan de Raad van Toezicht wordt altijd melding gemaakt van een klacht, de analyse en de afhandeling daarvan. Indien de klacht niet direct afdoende behandeld kan worden, ontvangt de betrokkene zo spoedig mogelijk bericht over de verwachte werkwijze en tijdsduur van de afhandeling.

## 2.3 Beroep en Klachtencommissie

Indien betrokkene ontevreden is over de afhandeling kan hij/zij/die binnen 3 weken na ontvangst van het antwoord, schriftelijk beroep instellen bij het bestuur.

Indien het bestuur van mening is dat de afhandeling correct is geschied, bericht zij dit aan de betrokkene. In geval de directie van mening is dat de afhandeling geheel of gedeeltelijk ongemotiveerd en/of onjuist is geschied dan zal zij hiervan kennisgeven aan betrokkene.

Indien de betrokkene van mening is dat het bestuur de klacht niet op de juiste wijze afgehandeld heeft kan de Klachtencommissie van de Stichting worden ingeschakeld.

Deze bestaat uit 2 leden van de Raad van Toezicht van de Stichting en indien nodig een door hen aan te wijzen onafhankelijke deskundige. De Klachtencommissie bepaalt of een klacht al dan niet gegrond wordt verklaard. De klachtencommissie informeert de klager en de Stichting over de eventueel te nemen vervolgstappen.

Het oordeel van de Klachtencommissie is een definitief oordeel waartegen geen verder beroep mogelijk is.

## PRIVACYVERKLARING

Stichting Natuurlijk voor Kinderen, gevestigd in Roosendaal, is verantwoordelijk voor de verwerking van persoonsgegevens zoals weergegeven in deze privacyverklaring.

### Algemeen

Stichting Natuurlijk voor Kinderen verwerkt uw persoonsgegevens doordat u gebruik maakt van onze diensten en/of omdat u deze zelf aan ons verstrekt.

Hieronder vindt u een overzicht van de persoonsgegevens die wij verwerken:

- Voor- en achternaam;
- Adresgegevens;
- Telefoonnummer;
- E-mailadres;
- Bankrekeningnummer.

## Bijzondere en/of gevoelige persoonsgegevens die wij verwerken

Onze website en/of dienst heeft niet de intentie gegevens te verzamelen over websitebezoekers die jonger zijn dan 16 jaar. Tenzij ze toestemming hebben van ouders of voogd. We kunnen echter niet controleren of een bezoeker ouder dan 16 is. Wij raden ouders dan ook aan betrokken te zijn bij de online activiteiten van hun kinderen, om zo te voorkomen dat er gegevens over kinderen verzameld worden zonder ouderlijke toestemming. Als u er van overtuigd bent dat wij zonder die toestemming persoonlijke gegevens hebben verzameld over een minderjarige, neem dan contact met ons op via [info@natuurlijkvoorkinderen.nl](mailto:info@natuurlijkvoorkinderen.nl), dan verwijderen wij deze informatie.

## Met welk doel en op basis van welke grondslag wij persoonsgegevens verwerken

Stichting Natuurlijk voor Kinderen verwerkt uw persoonsgegevens voor de volgende doelen:

- Aanmelden van een groep of een sponsor;
- U te kunnen informeren, bellen of e-mailen over relevante zaken.

### Geautomatiseerde besluitvorming

Stichting Natuurlijk voor Kinderen neemt geen besluiten op basis van geautomatiseerde verwerkingen over zaken die (aanzienlijke) gevolgen kunnen hebben voor personen. Het gaat hier om besluiten die worden genomen door computerprogramma's of -systemen, zonder dat daar een mens (bijvoorbeeld een medewerker van Stichting Natuurlijk voor Kinderen) tussen zit.

Stichting Natuurlijk voor Kinderen gebruikt de volgende computerprogramma's of -systemen: Excel en BeeCreative voor domeinnaam en hosting website

## Hoe lang we persoonsgegevens bewaren

Stichting Natuurlijk voor Kinderen bewaart uw persoonsgegevens niet langer dan strikt nodig is om de doelen te realiseren waarvoor uw gegevens worden verzameld.

## Delen van persoonsgegevens met derden

Stichting Natuurlijk voor Kinderen verstrekt uitsluitend aan derden en alleen als dit nodig is voor de uitvoering van onze overeenkomst met u of om te voldoen aan een wettelijke verplichting.

## Cookies, of vergelijkbare technieken, die wij gebruiken

Stichting Natuurlijk voor Kinderen gebruikt alleen technische en functionele cookies en analytische cookies (voor statistieken bezoekers van de website van Stichting Natuurlijk voor Kinderen), die geen inbreuk maken op uw privacy. Een cookie is een klein tekstbestand dat bij het eerste bezoek aan deze website wordt opgeslagen op uw computer, tablet of smartphone. De cookies die wij gebruiken zijn noodzakelijk voor de technische werking van de website en uw gebruiksgemak. Ze zorgen ervoor dat de website naar behoren werkt en onthouden bijvoorbeeld uw voorkeursinstellingen. Ook kunnen wij hiermee onze website optimaliseren. U kunt zich afmelden voor cookies door uw internetbrowser zo in te stellen dat deze geen cookies meer opslaat. Daarnaast kunt u ook alle informatie die eerder is opgeslagen via de instellingen van uw browser verwijderen.

## Gegevens inzien, aanpassen of verwijderen

U heeft het recht om uw persoonsgegevens in te zien, te corrigeren of te verwijderen. Daarnaast heeft u het recht om uw eventuele toestemming voor de gegevensverwerking in te trekken of bezwaar te maken tegen de verwerking van uw persoonsgegevens door Stichting Natuurlijk voor Kinderen en heeft u het recht op gegevensoverdraagbaarheid. Dat betekent dat u bij ons een verzoek kunt indienen om de persoonsgegevens die wij van u beschikken in een computerbestand naar u of een ander, door u genoemde organisatie, te sturen.

U kunt een verzoek tot inzage, correctie, verwijdering, gegevensoverdraging van uw persoonsgegevens of verzoek tot intrekking van uw toestemming of bezwaar op de verwerking van uw persoonsgegevens sturen naar [info@natuurlijkvoorkinderen.nl](mailto:info@natuurlijkvoorkinderen.nl).

Om er zeker van te zijn dat het verzoek tot inzage door u is gedaan, vragen wij u een kopie van uw identiteitsbewijs met het verzoek mee te sturen. Maak in deze kopie uw pasfoto, MRZ (machine readable zone, de strook met nummers onderaan het paspoort), paspoortnummer en Burgerservicenummer (BSN) zwart. Dit ter bescherming van uw privacy. We reageren zo snel mogelijk, maar binnen vier weken, op uw verzoek.

Stichting Natuurlijk voor Kinderen wil u er tevens op wijzen dat u de mogelijkheid heeft om een klacht in te dienen bij de nationale toezichthouder, de Autoriteit Persoonsgegevens. Dat kan via de volgende link:

<https://autoriteitpersoonsgegevens.nl/nl/contact-met-de-autoriteit-persoonsgegevens/tip-ons>.

### **Hoe wij persoonsgegevens beveiligen**

Stichting Natuurlijk voor Kinderen neemt de bescherming van uw gegevens serieus en neemt passende maatregelen om misbruik, verlies, onbevoegde toegang, ongewenste openbaarmaking en ongeoorloofde wijziging tegen te gaan. Als u de indruk heeft dat uw gegevens niet goed beveiligd zijn of er aanwijzingen zijn van misbruik, neem dan contact op via [info@natuurlijkvoorkinderen.nl](mailto:info@natuurlijkvoorkinderen.nl)