

1. Klachten kunnen worden ingediend bij alle bureaumedewerkers van de Stichting Sekolah Sepak Bola Belanda. In beginsel is de voorzitter het primaire meldpunt voor een klacht. Als de klacht de voorzitter zelf betreft, kan de klacht ook worden ingediend bij de secretaris van het bestuur. Alle binnengekomen klachten dienen op een klachtenformulier te worden geregistreerd.
2. Alle klachten dienen direct in behandeling te worden genomen.
3. 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.
4. De klager mag verwachten dat de Stichting Sekolah Sepak Bola Belanda de voortgang van de afhandeling bewaken; het is de taak van de Stichting Sekolah Sepak Bola Belanda om dit de klager ook als zodanig te laten ervaren.
5. Klachten zijn voor de Stichting Sekolah Sepak Bola Belanda een waardevolle bron van informatie met betrekking tot de kwaliteit van het functioneren, alsmede het beeld dat de buitenwereld heeft over het functioneren van Stichting Sekolah Sepak Bola Belanda.
6. In verband met het onder punt 4. gestelde is de manager van de Stichting Sekolah Sepak Bola Belanda verantwoordelijk voor de coördinatie en de uitvoering van het klachtenbeleid, onverlet de verantwoordelijkheid van alle medewerkers van de Stichting Sekolah Sepak Bola Belanda actief te handelen overeenkomstig het klachtenbeleid, zowel in- als extern.

7. Tenminste eenmaal per kwartaal zal binnen het bureau van de Stichting Sekolah Sepak Bola Belanda een evaluatie plaatsvinden over de ingediende klachten om:
 - de naleving van de gedragscode fondsenwerving van de stichting te toetsen;
 - kwaliteit van de organisatie in algemene zin te toetsen;
 - structurele signalen zo vroeg mogelijk te onderkennen;
 - de communicatie met de doelgroep te verbeteren.
8. De voorzitter van de Stichting Sekolah Sepak Bola Belanda draagt ten behoeve van de evaluatie zorg voor rubricering van de klachten en bereidt de evaluatie schriftelijk voor. Tevens stelt hij/zij tenminste eenmaal per kwartaal het bestuur op de hoogte van ingediende klachten en de afhandeling daarvan.
9. Klachten kunnen zowel betrekking hebben op de fondsenwerving door Stichting Sekolah Sepak Bola Belanda als de uitoefening van haar feitelijke functie zoals subsidieverstrekking, standpuntbepaling en voorlichting.

PROCEDURE

Mondelinge klachten

1. Een medewerker die een mondelinge/telefonische klacht krijgt handelt deze, indien mogelijk, direct mondeling af. De klager kan ook korte tijd later worden teruggebeld, nadat, indien wenselijk, overleg is gevoerd met de manager van de Stichting Sekolah Sepak Bola Belanda.
2. De klacht wordt geregistreerd op het daarvoor bestemde klachtenformulier met vermelding van naam, adres en telefoonnummer van de klager.
3. Soms kan het nuttig zijn ook nog een schriftelijke bevestiging van een mondeling antwoord naar de klager te sturen. Dit gaat in overleg met de manager van de Stichting Sekolah Sepak Bola Belanda.
4. De afhandeling van de klacht wordt vastgelegd op het klachtenformulier.

Schriftelijk klachten (inclusief klachten via e-mail)

1. De klacht wordt geregistreerd op het daarvoor bestemde formulier onder vermelding van naam, adres en telefoonnummer van de klager. De schriftelijke klacht en het klachtenformulier worden samengevoegd.
5. De klager krijgt binnen twee weken na ontvangst van zijn/haar klacht een brief met een officiële reactie, ondertekend door de voorzitter van de Stichting Sekolah Sepak Bola Belanda.
2. , welke de klacht betreft. In deze reactie wordt de datum van ontvangst van de brief van de klager vermeld.

Inhoud van de brief

Het gaat er in de antwoordbrief niet om een oordeel te geven of de klacht al dan niet gegrond is, maar om aandacht te geven aan wat de reden is van het handelen of nalaten dat aan de klacht ten grondslag ligt. Daarbij kan bijvoorbeeld worden gedacht aan consequenties van het algemene beleid. Voorts kan aan de orde komen:

1. snelle behandeling en herstel van fouten;
2. duidelijke informatie over genoemd onderwerp;
3. respect voor andermans mening;
4. hulpvaardigheid.

Als de klacht niet binnen twee weken kan worden afgehandeld, krijgt de klager binnen deze termijn een ontvangstbevestiging met daarin:

1. datum waarop de brief is ontvangen
2. informatie over de verdere afhandeling (tijdsduur, verloop procedure, contactpersoon, etc.)

GEGRONDE KLACHTEN

6. Een klacht kan door de voorzitter of het bestuur gegrond worden gevonden (waarbij het bestuur het laatste woord heeft). Ook kunnen klachten uiteindelijk gegrond worden verklaard na een gerechtelijke procedure. De consequenties daarvan (i.c. de opvolging van een gegronde klacht) kunnen liggen in een mondeling of schriftelijk excuus, een noodzakelijk geachte aanpassing van de organisatorische inrichting of personele bezetting van de Stichting Sekolah Sepak Bola Belanda, financiële genoegdoening van benadeelde(n) of anderszins. Besluiten over aard, invulling en timing van deze consequentie(s) dienen door het bestuur te worden

genomen, evenals de eventueel te voeren wijze van communicatie terzake en de aanwijzing van een woord- of penvoerder in dezen.

Zolang het bestuur dergelijke besluiten nog niet genomen heeft, is het niemand in de Stichting Sekolah Sepak Bola Belanda.

7. (bureaumedewerkers noch individuele bestuursleden) toegestaan over de klacht extern te communiceren (ook niet naar klager). Tot het moment van dit bestuursbesluit heeft een ieder in de Stichting Sekolah Sepak Bola Belanda ,een algemene zwijgplicht en geheimhoudingsplicht over de betrokken klacht. Niet naleving hiervan is een grond voor ontslag.

GEGRONDE KLACHTEN

1. Een klacht kan door de manager of het bestuur gegrond worden gevonden (waarbij het bestuur het laatste woord heeft). Ook kunnen klachten uiteindelijk gegrond worden verklaard na een gerechtelijke procedure. De consequenties daarvan (i.c. de opvolging van een gegronde klacht) kunnen liggen in een mondeling of schriftelijk excuus, een noodzakelijk geachte aanpassing van de organisatorische inrichting of personele bezetting van de Stichting Sekolah Sepak Bola Belanda, financiële genoegdoening van benadeelde(n) of anderszins. Besluiten over aard, invulling en timing van deze consequentie(s) dienen door het bestuur te worden genomen, evenals de eventueel te voeren wijze van communicatie terzake en de aanwijzing van een woord- of penvoerder in dezen. Zolang het bestuur dergelijke besluiten nog niet genomen heeft, is het niemand in de Stichting Sekolah Sepak Bola Belanda (bureaumedewerkers noch individuele bestuursleden) toegestaan over de klacht extern te communiceren (ook niet naar klager). Tot het moment van dit bestuursbesluit heeft een ieder in de Stichting Sekolah Sepak Bola Belanda een algemene zwijgplicht en

geheimhoudingsplicht over de betrokken klacht. Niet naleving hiervan is een grond voor ontslag.