

# Klachtenregeling Stichting Sina

## 1. Doel en uitgangspunten

Stichting Sina wil zorgvuldig omgaan met iedereen die bij ons betrokken is. Klachten zien wij als kans om te verbeteren.

Wij behandelen klachten toegankelijk, zorgvuldig, tijdig, respectvol, vertrouwelijk en onpartijdig.

## 2. Reikwijdte: voor wie en waarover?

Deze regeling geldt voor klachten van belanghebbenden, zoals donateurs, vrijwilligers, stagiaires, begunstigen, partners, leveranciers en bezoekers van onze website.

Een klacht kan gaan over:

- communicatie en bejegening
- uitvoering van activiteiten, afspraken of dienstverlening
- gedrag van (vrijwillige) medewerkers, bestuurders of toezichthouders
- (vermoeden van) onzorgvuldige omgang met persoonsgegevens
- andere handelingen/nalaten van Stichting Sina

Niet onder deze regeling vallen:

algemene vragen, suggesties, klachten over beleid (die behandelen we als feedback), en meldingen van vermoedens van fraude/ernstige integriteitsschendingen (zie §8).

## 3. Definities

Klacht: schriftelijke (ook per e-mail) uiting van onvrede over een gedraging of nalaten van Stichting Sina, waarbij een reactie of oplossing wordt verwacht.

Klager: degene die de klacht indient.

Klachtenfunctionaris: de persoon die klachten ontvangt, registreert en (laat) behandelen.

## 4. Indienen van een klacht

Klachten bij voorkeur schriftelijk, met:

- naam en contactgegevens
- datum
- omschrijving van de klacht (wat/wanneer/waar)
- relevante stukken/bewijs (indien beschikbaar)
- gewenste uitkomst/oplossing

Indienen via

- E-mail: [info@stichtingsina.nl](mailto:info@stichtingsina.nl)
- Post: Lutmastraat 61A, 1073 GN Amsterdam, t.a.v. Klachtenfunctionaris.

## 5. Termijnen

- Ontvangstbevestiging: binnen 5 werkdagen
- Inhoudelijke reactie / plan van aanpak: binnen 10 werkdagen
- Afhandeling: binnen 6 weken na ontvangst
- Indien meer tijd nodig is, informeren wij vóór afloop van de 6 weken met reden en nieuwe einddatum (met streven: afhandeling binnen 10 weken).

## 6. Behandeling stap voor stap

1. Registratie & bevestiging: De klacht wordt geregistreerd (zie §9) en de klager krijgt een ontvangstbevestiging.
2. Onderzoek: We verzamelen informatie en passen waar nodig hoor- en wederhoor toe.
3. Oordeel en oplossing: De klager ontvangt een gemotiveerde reactie met:
  - onze bevindingen
  - eventuele maatregelen/verbeteracties
  - (waar mogelijk) een voorstel voor oplossing/herstel
4. Afronding: We leggen de uitkomst vast en sluiten de klacht administratief af.

## 7. Onafhankelijkheid en rolverdeling

Om belangenverstrengeling te voorkomen gelden deze regels:

- Klacht over medewerker/stagiaire/vrijwilliger: behandeld door de klachtenfunctionaris of een aangewezen leidinggevende/coördinator.
- Klacht over bestuurder: behandeld door twee niet-betrokken bestuursleden.
- Klacht over de klachtenfunctionaris: behandeld door een alternatief aangewezen behandelaar (niet betrokken).

De behandelaar heeft geen direct persoonlijk belang bij de uitkomst en is niet inhoudelijk betrokken geweest bij de kwestie.

## 8. Ernstige meldingen (integriteit/fraude/veiligheid)

Als een klacht feitelijk een melding betreft van (vermoedens van) fraude, grensoverschrijdend gedrag, misbruik, ernstige integriteitsschendingen of veiligheidsincidenten, dan behandelen wij dit op basis van onze gedragscode.

De klager/melder wordt geïnformeerd welk proces gevolgd wordt (voor zover toegestaan).

## 9. Klachtenregister en leren

We houden een klachtenregister bij (beveiligd, alleen toegankelijk voor bevoegden) met minimaal:

- datum ontvangst, kanaal (mail/post)
- categorie/onderwerp
- behandelaar

- status en doorlooptijd
- uitkomst en genomen maatregelen/verbeteracties

Jaarlijks worden ontvangen klachten geanalyseerd (trends/oorzaken/verbeteringen) en besproken in het bestuur. Bevindingen worden waar passend verwerkt in werkprocessen en communicatie.

## **10. Herbeoordeling (als klager niet tevreden is)**

Is de klager niet tevreden over de afhandeling? Dan kan binnen 2 weken na onze reactie om herbeoordeling worden gevraagd via [jurre@stichtingsina.nl](mailto:jurre@stichtingsina.nl).

De herbeoordeling gebeurt door een andere (niet betrokken) behandelaar en wordt binnen 20 werkdagen afgerond (of met gemotiveerd uitstel).

## **11. Privacy en bewaartermijnen**

We verwerken persoonsgegevens uitsluitend voor klachtbehandeling en verbetering van onze organisatie.

Klachtdossiers bewaren we maximaal 2 jaar na afronding, tenzij langere bewaring noodzakelijk is (bijv. bij een juridisch geschil). Daarna anonimiseren of verwijderen we gegevens.

## **12. Contact**

### **Contactgegevens klachtenfunctionaris**

- Naam: Maaïke Neys
- Functie: Teamleider maatjesprojecten en vertrouwenspersoon
- E-mail: [info@stichtingsina.nl](mailto:info@stichtingsina.nl) o.v.v. klachtencommissie
- Tel: 0202441972
- Post: Lutmastraat 61A, 1073GN Amsterdam, o.v.v. klachtencommissie