

KLACHTEN- EN GESCHILLENREGELING

Stichting Het Vlindereffect

Artikel 1 – Doel en reikwijdte

- 1.1. Deze regeling biedt een toegankelijke, eerlijke en transparante procedure voor de behandeling van klachten van betrokkenen bij Stichting Het Vlindereffect.
- 1.2. Onder een klacht wordt verstaan: iedere schriftelijke of mondelinge uiting van ongenoegen over het handelen of nalaten van de stichting of haar bestuursleden.
- 1.3. Deze regeling geldt voor klachten van donateurs, samenwerkingspartners, begunstigden en andere direct betrokkenen bij de stichting.
- 1.4. Buiten deze regeling vallen: verzoeken om informatie, suggesties voor beleid, bezwaren tegen democratisch vastgestelde besluiten, en anonieme klachten waarbij de klager niet bereid is zijn identiteit bekend te maken.

Artikel 2 – Informele klachtbehandeling

- 2.1. Klachten kunnen in eerste instantie informeel worden gemeld via het algemene e-mailadres van de stichting (mail@hetvlindereffect.com) of telefonisch contact met een bestuurslid.
- 2.2. De stichting streeft ernaar binnen vijf werkdagen tot een oplossing te komen door direct overleg met de klager.
- 2.3. Als de informele behandeling niet tot een bevredigende oplossing leidt, kan de klacht formeel worden ingediend volgens artikel 3.

Artikel 3 – Formele klachtbehandeling

- 3.1. Een formele klacht wordt schriftelijk ingediend bij het bestuur via het volgende postadres:

Pompmolenlaan 13, 3447 GK Woerden

- 3.2. De klacht bevat minimaal:

- Naam en contactgegevens van de klager
- Duidelijke omschrijving van de klacht inclusief datum en context
- Beschrijving van eventuele eerdere pogingen tot oplossing
- Gewenste oplossing

- 3.3. Het bestuur bevestigt de ontvangst binnen vijf werkdagen en wijst een behandelend bestuurslid aan dat niet direct betrokken is bij het onderwerp van de klacht.

- 3.4. Het behandelend bestuurslid streeft naar een inhoudelijke, gemotiveerde beslissing binnen zes weken na ontvangst.

Artikel 4 – Bijzondere omstandigheden en externe betrokkenheid

- 4.1. Indien alle bestuursleden direct betrokken zijn bij de klacht, of indien de aard van de klacht dit vereist, kan het bestuur besluiten een externe, onafhankelijke persoon te vragen de klacht te onderzoeken.
- 4.2. Deze externe persoon wordt in overleg met de klager geselecteerd uit het netwerk van de stichting of, bij ernstige zaken, uit professionele adviseurs.
- 4.3. De externe persoon ontvangt alle relevante informatie, spreekt met betrokkenen, en brengt een advies uit aan het bestuur.
- 4.4. Het bestuur neemt het externe advies zwaarwegend mee in de definitieve besluitvorming.

Artikel 5 – Behandeling van de klacht

- 5.1. De behandelaar onderzoekt de feiten zorgvuldig en geeft zowel de klager als eventuele betrokken bestuursleden de gelegenheid hun zienswijze toe te lichten.
- 5.2. Bij complexere klachten kan de behandeltermijn met maximaal twee weken worden verlengd, waarvan de klager tijdig schriftelijk wordt geïnformeerd.
- 5.3. De uitkomst en eventuele maatregelen worden schriftelijk en gemotiveerd aan de klager meegedeeld.

Artikel 6 – Beroep

- 6.1. Indien de klager niet tevreden is met de afhandeling, kan binnen vier weken na de beslissing schriftelijk gemotiveerd bezwaar worden ingediend bij het voltallige bestuur.
- 6.2. Het voltallige bestuur heroverweegt de klacht en neemt binnen zes weken een gemotiveerd besluit.
- 6.3. Ook bij heroverweging kan het bestuur besluiten externe expertise in te schakelen.
- 6.4. Het besluit van het voltallige bestuur geldt als definitief standpunt van de stichting, onverminderd het recht van de klager zich tot externe instanties te wenden.

Artikel 7 – Vertrouwelijkheid en registratie

- 7.1. Alle klachten worden vertrouwelijk behandeld. Informatie wordt alleen gedeeld met personen die direct betrokken zijn bij de behandeling.
- 7.2. De klager wordt beschermd tegen negatieve gevolgen als gevolg van het indienen van een klacht.
- 7.3. Alle formele klachten worden vastgelegd in een eenvoudig register met datum, korte samenvatting, behandelaar en uitkomst.
- 7.4. Persoonsgegevens worden conform de AVG beschermd en maximaal drie jaar na afhandeling bewaard.

Artikel 8 – Evaluatie en slotbepalingen

8.1. Het bestuur bespreekt jaarlijks ontvangen klachten en mogelijke verbeterpunten.

8.2. In gevallen waarin deze regeling niet voorziet, beslist het bestuur.

8.3. Deze regeling is vastgesteld door het bestuur op 09-02-2026 en treedt per direct in werking.

8.4. Wijzigingen worden gepubliceerd op de website van de stichting.