

# Klachtenregeling Stichting Pax Kinderhulp

## met betrekking tot indiening, onderzoek en afdoening van klachten

### 1. Algemeen

In deze regeling wordt verstaan onder:

- a. Bestuur: het Bestuur zoals bedoeld in de Statuten en het Huishoudelijk Reglement.
- b. Werkcommissie: de Werkcommissies zoals bedoeld in de Statuten en het Huishoudelijk Reglement.
- c. Werkgroep: de Werkgroepen (= actieplaats/actiegebied) zoals bedoeld in de Statuten en het Huishoudelijk Reglement.
- d. Klager: een natuurlijk persoon of rechtspersoon die een klacht heeft ingediend tegen de Stichting Pax Kinderhulp of een medewerker / vakantiegezin.
- e. Medewerker Pax Kinderhulp: een als zodanig binnen de organisatie geregistreerd persoon.
- f. Vakantiegezin: een als zodanig binnen de organisatie geregistreerd gezin.
- g. Gedraging: een handeling of nalaten door of namens de Stichting Pax Kinderhulp.

### 2. Indiening klacht

- a. Eenieder kan een klacht indienen tegen een gedraging door of namens de Stichting Pax Kinderhulp.
- b. Een klacht kan worden ingediend bij een Werkgroep, een Werkcommissie of het Bestuur.
- c. Een klacht kan zowel mondeling als schriftelijk worden ingediend.
- d. Een mondelinge klacht wordt zo spoedig mogelijk op schrift gesteld en door de klager ondertekend.
- e. Een klacht dient zo spoedig mogelijk, doch uiterlijk binnen drie maanden nadat de gedraging heeft plaatsgevonden, te worden ingediend.
- f. Klager ontvangt een bewijs van ontvangst van de klacht.

### 3. Bemiddeling

- a. Ten behoeve van de klager die zijn ongenoegen over een gedraging door of namens Stichting Pax Kinderhulp heeft kenbaar gemaakt en die daartoe nog geen schriftelijke klacht heeft ingediend, vindt bemiddeling plaats.
- b. Indien klager naar aanleiding van de uitkomst van de bemiddeling van mening is dat een bevredigend resultaat is behaald en afziet van een schriftelijke klacht, vindt geen nader onderzoek plaats.
- c. In onderling overleg wijzen betrokken partijen een bemiddelaar aan.
- d. Van het resultaat van de bemiddeling wordt schriftelijk verslag gedaan aan het Bestuur.

### 4. Instellen onderzoek

- a. Een klacht wordt onderzocht door een lid van het Bestuur indien het een gedraging betreft van (een lid van) de Werkcommissie/Werkgroep.
- b. Een klacht wordt onderzocht door de Werkcommissie/Werkgroep, indien de klacht een gedraging betreft van een medewerker of vakantieouder.
- c. Een klacht wordt onderzocht door een lid van een niet-betrokken Werkcommissie/Werkgroep indien het een gedraging betreft van (een lid van) het Bestuur.

### 5. Afdoening

- a. De Werkcommissie/Werkgroep of het Bestuur doet de klacht schriftelijk af binnen een maand na afronding van het onderzoek.
- b. Van het afdoen van een klacht wordt altijd melding gemaakt in het Bestuur.

### 6. Bezwaar

a. Tegen de afdoening van de klacht krachtens deze regeling staat geen beroep open. Indien klager bezwaar heeft tegen de wijze van afdoening kan hij zich wenden tot de Nationale Ombudsman.