



Klachtenreglement

Stichting Simba Health, Ede

KvK nummer: 69725071

Versie d.d. 17 mei 2021

Status:	Concept
Vastgesteld	1 juni 2021, reguliere bestuursvergadering
Eigenaar	Marjo Stoter, Secretaris Simba Health
Archief

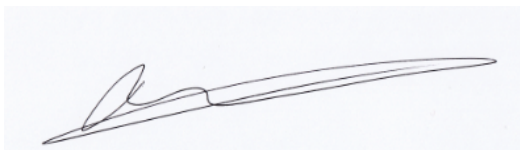
Inleiding

Stichting Simba Health voert ten aanzien van klachten een beleid dat eerst en voor al is gericht op de dialoog tussen klager en betrokken persoon namens het bestuur van Simba Health. Werkzaam zijn in een internationale charitatieve context kan situaties meenemen die onvoorzien zijn en door verschillende oorzaken tot verschillen van inzicht leiden. Uiteraard doet het bestuur van Simba Health er alles aan dit te voorkomen. We zijn te allen tijde aanspreekbaar op onze inzet en aanpak en gaan ieder gesprek aan om te bezien van waaruit werkzaamheden van Simba Health toch tot klachten leiden. En hoe, indien (deels) terecht bevonden, tot een oplossing of genoegdoening te komen.

Natuurlijk is het mogelijk dat deze weg niet tot een bevredigende oplossing leidt. Afhankelijk van de aard van de klacht is het mogelijk om een klacht als volgt te deponeren.

- 1 Klachten van welke aard dan ook, inhoudelijk, zakelijk, procedureel, zijn alle te bespreken met Simba Health-bestuursleden. De klacht kan dan per mail aan ons worden toegestuurd, eventueel ingeleid door telefonisch contact. Een ondersteunend aanbod is dat er zo nodig op kosten van Simba Health onafhankelijke bemiddeling kan worden geboden om er met gesprekken en oplossingen uit te komen.
- 2 Klachten rond privacy en verwerking van persoonsgegevens door Simba Health kunnen ingediend worden bij de Autoriteit Persoonsgegevens (zie bijlage 1: Artikel 13 over Klachten uit het Privacyreglement)
- 3 Klachten die niet passen in bovenstaande situaties kunnen mogelijk binnen het reguliere rechtssysteem in Nederland aanhangig gemaakt worden.

Namens gehele bestuur Simba Health,



René Ravenhorst, voorzitter

Een klacht indienen bij Simba Health:

Stuur een email naar secretary@simbahealth.org en geef daarin aub de klacht zo uitgebreid mogelijk weer. Met een expliciet betoog over de inhoud van de klacht. Neem daarbij iets op over de manier waarop u over de klacht in contact wilt zijn en welke uitweg u voor ogen hebt qua oplossingen/genoegdoening, etc.

Als u vooraf eerst mondeling de klacht wilt doorspreken, dan gaarne een afspraak maken via de secretaris via secretary@simbahealth.org. Deze zal u in contact met een van de bestuursleden brengen.

BIJLAGE 1

Uit het Privacyreglement:

Artikel 13 Klachten

13.1 Iedere betrokkene (donateur, deelnemer of leverancier) van wie Simba Health persoonsgegevens verwerkt kan schriftelijk vragen stellen of een klacht indienen. Bijvoorbeeld over de verwerking van persoonsgegevens of hoe Simba Health op uw privacy gerelateerde vragen reageert. U kunt uw klacht, ter attentie van de secretaris, sturen naar :

Simba Health, t.a.v. bestuur

Via; secretary@simbahealth.org

Ook kunt u een klacht over de verwerking van persoonsgegevens indienen bij de Autoriteit Persoonsgegevens.

13.2 Een klacht zoals bedoeld in lid 1 wordt behandeld conform de klachtenregeling van Simba Health. Deze is op aanvraag verkrijgbaar.