

# Stichting Victoria's Fundación

## Klachtenregeling

Versie 1.1 · Mei 2026 · Van toepassing op alle dienstverlening

KvK 97199974 · RSIN 867948322 · ANBI-geregistreerd · Den Helder

*Stichting Victoria's Fundación neemt elke klacht serieus. Een klacht is een kans om te verbeteren. Alle klachten worden vertrouwelijk, respectvol en zo snel mogelijk behandeld. Klachten zijn in eerste instantie bestemd voor de klantenservice. Het bestuur wordt alleen betrokken bij ernstige juridische of ethische zaken.*

### 1. HOE EEN KLACHT INDIENEN

U kunt een klacht indienen via:

- E-mail: [klachten@victoriasfundacion.nl](mailto:klachten@victoriasfundacion.nl)
- Contactformulier op de website: [victoriasfundacion.nl](https://victoriasfundacion.nl)
- Schriftelijk: Postbus 302, 1780AH Den Helder

Vermeld bij uw klacht: uw naam, contactgegevens en een beschrijving van de situatie.

### 2. BEHANDELTERMIJNEN

**Ontvangstbevestiging:** Binnen 5 werkdagen na ontvangst

**Volledige reactie:** Binnen 6 weken na ontvangst

**Complexe klachten:** Indiener wordt tussentijds geïnformeerd over de voortgang

### 3. DE DRIE NIVEAUS

#### Niveau 1 - Klantenservice (CS)

Eerste aanspreekpunt voor alle klachten. Streeft naar oplossing binnen 5 werkdagen. Heeft voor elk scenario een standaardantwoord klaarstaan.

#### Niveau 2 - Coördinator of teamlead (CS+C)

Wanneer klantenservice de klacht niet kan oplossen of de klacht complex is. Streeft naar oplossing binnen de totale termijn van 6 weken.

#### Niveau 3 - Bestuur

Uitsluitend voor ernstige juridische, ethische of structurele kwesties. Nooit voor routineklachten.

### 4. EXTERNE ESCALATIE

Indien een klacht intern niet naar tevredenheid wordt opgelost, kan de indiener zich wenden tot een externe instantie. De stichting informeert de indiener hierover bij de klachtbehandeling.

- Privacyklachten: Autoriteit Persoonsgegevens - [www.autoriteitpersoonsgegevens.nl](https://www.autoriteitpersoonsgegevens.nl)
- Algemene klachten: de stichting verwijst de indiener naar de relevante externe klachteninstantie

### 5. KLACHTENOVERZICHT MET STANDAARDANTWOORDEN

CS = Klantenservice lost op. CS+C = Klantenservice met Coördinator. Bestuur = Alleen bij ernstige zaken.  
AP = Autoriteit Persoonsgegevens.

Doelgroep	Klacht	Standaard antwoord	Niveau 1	Niveau 2
Cliënten	Begeleiding duurde te lang of werd niet geleverd	Dank u voor uw melding. Het spijt ons dat u dit heeft ervaren. Wij bekijken de situatie en nemen zo snel mogelijk contact met u op met een toelichting en indien van toepassing een corrigerende maatregel.	CS	CS+C
Cliënten	Intake duurde te lang	Wij begrijpen dat wachten vervelend is. Wij doen ons best iedereen zo snel mogelijk te helpen. Wij nemen contact met u op om een afspraak in te plannen.	CS	CS
Cliënten	Niet gehoord of niet respectvol behandeld	Wij nemen dit zeer serieus. Iedereen verdient respectvolle behandeling. Wij bespreken dit intern en nemen contact met u op.	CS+C	Extern
Cliënten	Onjuiste informatie of slechte doorverwijzing ontvangen	Onze excuses voor de onjuiste informatie. Wij leggen uit wat er fout is gegaan en zorgen voor een correcte doorverwijzing.	CS	CS+C
Cliënten	Persoonsgegevens niet zorgvuldig behandeld	Wij nemen dit uiterst serieus. Wij starten direct een intern onderzoek. Indien vereist melden wij dit bij de Autoriteit Persoonsgegevens.	CS+C	AP/ Bestuur
Cliënten	Vertrouwelijkheid geschonden	Wij onderzoeken dit direct en nemen contact met u op. Vertrouwelijkheid is voor ons niet onderhandelbaar.	CS+C	Bestuur/ AP
Cliënten	Dossier gesloten zonder instemming cliënt	Wij begrijpen uw bezwaar. Wij bekijken de situatie opnieuw en nemen contact met u op om dit te bespreken.	CS+C	CS+C
Donateurs	Verzoek om terugbetaling van donatie	Hartelijk dank voor uw donatie. Uw bijdrage wordt direct ingezet voor de mensen die onze hulp nodig hebben. Donaties zijn helaas niet restitueerbaar. Heeft u een specifieke vraag? Wij helpen u graag.	CS	-
Donateurs	Kwitantie of overeenkomst niet ontvangen	Onze excuses voor dit ongemak. Wij sturen de kwitantie of overeenkomst opnieuw naar uw e-mailadres.	CS	CS
Donateurs	Portaal of inlogcode werkt niet	Onze excuses voor het technisch probleem. Wij lossen dit zo snel mogelijk op en nemen contact met u op.	CS	CS
Donateurs	Donatie niet besteed aan het aangegeven doel	Transparantie is voor ons belangrijk. Wij leggen graag uit hoe uw donatie is ingezet en sturen u ons impactrapport.	CS+C	Bestuur
Donateurs	Vragen over fiscale aftrekbaarheid	Voor vragen over fiscale aftrekbaarheid verwijzen wij u naar de Belastingdienst via belastingdienst.nl. Wij geven geen belastingadvies.	CS	-
Partners	Trage of onduidelijke communicatie	Onze excuses voor de vertraging. Wij wijzen een vaste contactpersoon toe en verbeteren onze communicatie.	CS	CS+C
Partners	Afspraken niet nagekomen	Wij betreuren dat dit is voorgekomen. Wij bekijken de situatie en bespreken met u hoe wij dit herstellen.	CS+C	Bestuur
Vrijwilligers	Onvoldoende begeleiding of waardering	Wij waarderen uw inzet enorm en het spijt ons dat u dit zo ervaart. Wij plannen een gesprek om dit te bespreken.	CS	CS+C
Vrijwilligers	Onduidelijkheid over taken of verwachtingen	Onze excuses voor de onduidelijkheid. Wij zorgen voor een duidelijke taakomschrijving en nemen contact met u op.	CS	CS

Derden	Bezwaar over behandeling familielid	Wij kunnen zonder toestemming van de betrokkene geen informatie over individuele gevallen delen. Wij verzoeken de betrokkene zelf contact met ons op te nemen.	CS	CS+C
Technisch	Website of portaal werkt niet	Onze excuses voor het ongemak. Wij lossen het technische probleem zo snel mogelijk op. Voor dringende zaken kunt u ons bereiken via e-mail.	CS	CS
Technisch	Formulier kon niet worden verzonden	Onze excuses. U kunt uw aanvraag ook per e-mail sturen naar <a href="mailto:hallo@victoriasfundacion.nl">hallo@victoriasfundacion.nl</a> . Wij behandelen dit direct.	CS	CS

Versie 1.1 · Mei 2026 · Stichting Victoria's Fundación · KvK 97199974 · Den Helder

---

Stichting Victoria's Fundación · KvK 97199974 · RSIN 867948322 · ANBI-geregistreerd · [hallo@victoriasfundacion.nl](mailto:hallo@victoriasfundacion.nl) · [victoriasfundacion.nl](http://victoriasfundacion.nl)