

KLACHTENREGLEMENT

Definitie

Een klacht is een uiting van ontevredenheid over de dienstverlening of activiteiten van de Krajicek Foundation. Meld het ons gerust als je niet tevreden bent hierover, want een klacht geeft ons informatie en helpt ons om onze dienstverlening te verbeteren.

Je kunt jouw klacht op diverse manieren bij ons indienen, namelijk door:

- een email te sturen naar info@krajicek.nl
- te bellen op 06-13418819
- een brief te sturen naar Krajicek Foundation, Saturnusstraat 60, unit 46, 2516 AH Den Haag

Alle klachten worden door ons in behandeling genomen, tenzij de klacht anoniem is of in een andere taal dan Nederlands of Engels is gesteld.

Doel

Deze procedure heeft ten doel een algemene handelwijze vast te leggen voor het behandelen van alle klachten die bij Krajicek Foundation binnenkomen.

Registratie

Van elke klacht wordt door de Krajicek Foundation de volgende informatie geregistreerd:

- datum dat klacht binnenkomt;
- op wat voor manier komt de klacht binnen;
- naam, adresgegevens, telefoonnummer(s), e-mailadres van de klager;
- relatie klager met de Krajicek Foundation;
- type en omschrijving van de klacht;
- omschrijving van de door Krajicek Foundation te ondernemen actie.

Afwikkeling

- De klager ontvangt – indien redelijkerwijs mogelijk – binnen zeven werkdagen nadat de klacht is ingediend van de Krajicek Foundation schriftelijk een ontvangstbevestiging van de klacht. Indien de klacht telefonisch of anderszins mondeling is ingediend dan kan de Krajicek Foundation de ontvangst van de klacht mondeling bevestigen.
- Krajicek Foundation kan ter beoordeling en/of afwikkeling van de klacht de Klager of derden om nadere informatie verzoeken.
- Krajicek Foundation heeft de intentie de klacht binnen 21 dagen nadat deze is ingediend, af te handelen en de Klager daarover schriftelijk te berichten.
- Indien de klacht niet binnen 21 dagen kan worden afgehandeld, doet Krajicek Foundation daarvan met redenen omkleed schriftelijk of telefonisch mededeling aan de Klager onder vermelding van de nadere termijn waarbinnen Krajicek Foundation de klacht zal behandelen.

Beroep

Indien de klager te kennen geeft geen genoegen te nemen met de beantwoording van zijn klacht, wordt de klacht in handen gegeven van de directeur. De directeur handelt de klacht verder af door tenminste telefonisch contact op te nemen met de klager en, al naar gelang van de bevindingen, hetzij de klager uit te nodigen voor een gesprek hetzij de klacht verder schriftelijk af te doen.

Evaluatie

Jaarlijks wordt een overzicht gemaakt van de aard en de omvang van de klachten. Voor zover nodig treft de directeur resp. de coördinator naar aanleiding van dit overzicht maatregelen om nieuwe klachten te voorkomen. Aan het bestuur wordt mededeling gedaan van het overzicht en de naar aanleiding daarvan genomen maatregelen.

Vaststelling en wijziging klachtenreglement

Dit klachtenreglement wordt vastgesteld en kan worden gewijzigd door de Directie en is vastgesteld op 10 juni 2024.

CBF - Centraal Bureau Fondsenwerving

Indien de Klager niet tevreden is over de afhandeling van de klacht door de Krajicek Foundation, kan de Klager zich wenden tot het CBF (Centraal Bureau Fondsenwerving via www.cbf.nl). Het CBF zal de klacht verder in behandeling nemen.