



KLACHTENPROCEDURE SOS KINDERDORPEN

Als stichting zijn wij afhankelijk van giften van donateurs. Dankzij hen kunnen wij ons werk doen. Wij vinden het dan ook belangrijk om goed contact met hen te onderhouden. Het zorgvuldig omgaan met en afhandelen van klachten vinden we hierbij belangrijk. Als er klachten of opmerkingen zijn, willen we dit graag weten zodat we dit kunnen beantwoorden en naar een oplossing kunnen zoeken. Hiertoe hebben wij een klachtenprocedure opgesteld die ervoor zorgt dat klachten op een goede manier worden afgehandeld en waarborgt dat klachten goed worden geregistreerd en we ervan kunnen leren.

Het Centraal Bureau Fondsenwerving heeft richtlijnen gegeven voor klachten, welke stelt dat iedere fondswervende instelling een procedure dient te hebben voor de ontvangst en behandeling van klachten. Tevens stelt het CBF dat deze procedure aan elke belanghebbende die hierom verzoekt moet worden verstrekt. En dat van de binnengekomen klachten en de afwikkeling daarvan in een register aantekening dient te worden gemaakt. SOS Kinderdorpen respecteert deze richtlijnen en leeft deze na met haar klachtenprocedure.

Wat verstaan wij onder een klacht?

Onder een klacht verstaat SOS Kinderdorpen informatie die aangeeft dat er iets verkeerd is gegaan bij, of fout is aan een uiting of activiteit van, de instelling volgens de beleving van de klant. Klachten kunnen betrekking hebben op de wijze van marketing en fondsenwerving, op de dienstverlening of de werkwijze en het beleid van SOS Kinderdorpen. Hieronder vallen alle uitingen van onvrede door onze donateurs, bedrijven, mogelijk (ex-)medewerkers, vrijwilligers, leveranciers etc., waaronder ook klachten over de werkwijze van externe partijen die bij ons betrokken zijn.

HET REGLEMENT

Artikel 1: Het belang van klachten

SOS Kinderdorpen wil goede contacten onderhouden met haar donateurs en overige relaties. Het correct en tijdig afhandelen van klachten speelt daarbij een belangrijke rol. SOS Kinderdorpen neemt klachten serieus. Daarom is er een klachtenprocedure opgezet, welke geldt voor alle klachten die SOS Kinderdorpen krijgt.

Het beleid met betrekking tot de klachten is gericht op het verkrijgen van inzicht in de wensen en verwachtingen van onze donateurs en geïnteresseerden. Indien nodig nemen wij maatregelen ter verbetering van de kwaliteit van onze dienstverlening.

Artikel 2: Indiening van een klacht

2.1. Klachten kunnen op de volgende manieren worden ingediend bij SOS Kinderdorpen:

- a) schriftelijk gericht aan: SOS Kinderdorpen, Postbus 9104, 1006 AC AMSTERDAM
- b) per e-mail aan: info@soskinderdorpen.nl
- c) telefonisch via het telefoonnummer 020-30 32 500
- d) mondeling aan één van de medewerkers van SOS Kinderdorpen

2.2. Om een klacht op een goede manier te kunnen afhandelen zijn de volgende gegevens noodzakelijk:

- a) naam, adres, woonplaats en telefoonnummer (en bij voorkeur ook e-mailadres) van de klager
- b) de aard en een zo duidelijk mogelijke omschrijving van de klacht

2.3. Een klacht waarbij bovenstaande gegevens niet zijn vermeld kan niet in behandeling worden genomen door SOS Kinderdorpen. Indien redelijkerwijs mogelijk zal SOS Kinderdorpen de klager binnen drie werkdagen nadat de klacht is ingediend, informeren dat de klacht niet in behandeling kan worden genomen omdat de gegevens niet compleet zijn.

2.4. Met het indienen van een klacht aanvaardt de klager de inhoud van dit klachtenreglement.

Artikel 3: Behandeling van de klacht door SOS Kinderdorpen

3.1 De klager ontvangt, indien redelijkerwijs mogelijk, binnen drie werkdagen na ontvangst van de klacht door SOS Kinderdorpen schriftelijk (kan per e-mail) een ontvangstbevestiging van de klacht met het referentienummer waaronder de klacht is geregistreerd.

3.2 SOS Kinderdorpen kan ter beoordeling en/of afwikkeling van de klacht de klager of derden om nadere informatie verzoeken.

3.3 SOS Kinderdorpen heeft de intentie de klacht binnen **15 werkdagen** nadat deze is ingediend af te handelen en de klager daarover schriftelijk (of per e-mail) te berichten.

3.4 Indien de klacht echter niet binnen 15 werkdagen kan worden afgehandeld, zal SOS Kinderdorpen de klager hierover informeren evenals aangeven binnen welke termijn de klacht wel kan worden behandeld.

3.5 Als gevolg van een interne fout kan het voorkomen dat er een grote hoeveelheid dezelfde klachten ontstaat. Afgesproken is dat SOS Kinderdorpen in een dergelijke situatie die meer dan 100 donateurs betreft, hierop probeert te anticiperen door de donateurs middels een brief of telefonisch te benaderen voordat zij gaan klagen. In dat geval zullen de klachten ook gezamenlijk worden behandeld. Voor niet-donateurs zal een stuk op de website worden geplaatst.

Artikel 4: Beëindiging van een klacht

4.1 Een ingediende klacht eindigt indien:

- a) SOS Kinderdorpen de klacht heeft afgehandeld zoals vermeld in artikel 3.
- b) na bemiddeling en/of na overleg met de klager blijkt dat bij de klager geen behoefte meer bestaat aan verdere behandeling van de klacht
- c) de klager de klacht intrekt;

4.2 Indien de klager niet tevreden is over de afhandeling van de klacht door SOS Kinderdorpen, kan de klager zich wenden tot het CBF (Centraal Bureau Fondsenwerving, onder meer via www.cbf.nl). Het CBF zal de klacht verder in behandeling nemen.

Artikel 5: Overige bepalingen

5.1 Iedereen die volgens dit klachtenreglement betrokken is bij een klacht en/of de behandeling daarvan zal deze klacht en informatie verkregen in verband met de klacht geheim houden voor zover het kennelijk vertrouwelijke gegevens betreft.

5.2 De behandeling van een klacht door SOS Kinderdorpen kan nimmer een erkenning van aansprakelijkheid van SOS Kinderdorpen inhouden.

5.3 In alle gevallen waarin dit klachtenreglement niet voorziet, beslist de algemeen directeur van SOS Kinderdorpen.