

## **CBF-keur:**

Uit het Reglement CBF-Keur, versienummer 18, uitgiftedatum januari 2011:

Lid 5.3 Klachten

a. De fondsenwervende instelling dient een procedure voor de ontvangst en behandeling van klachten te hebben. De hierop betrekking hebbende reglementering wordt door de fondsenwervende instelling aan elke belanghebbende die hierom verzoekt verstrekt. Van de binnengekomen klachten en de afwikkeling daarvan dient in een register aantekening te worden gemaakt.

## **Klachtenprocedure SOGK**

### **Indienen van een klacht:**

- De klager dient de klacht schriftelijk in te dienen. Dit kan per post, per fax of per e-mail. Indien de klager belt, wordt deze verzocht de klacht schriftelijk in te dienen. Telefonisch wordt niet gereageerd op de klacht. Alle communicatie dient schriftelijk te geschieden.

### **De klachtbehandelaar en ontvangst en registratie van een schriftelijke klacht:**

- Nadat de klacht schriftelijk bij de SOGK is binnen gekomen, wijst de directeur de inhoudelijke behandelaar van de van de klacht aan. De klachtbehandelaar registreert de klacht in het klachtenregister. Van iedere klacht wordt een klachten-registratieformulier ingevuld en samen met de klacht in een dossier bewaard. Alle correspondentie die voortvloeit uit de verdere behandeling van de klacht wordt in dit dossier bewaard.

### **Bevestigen van een ingediende klacht:**

- Nadat de klacht schriftelijk bij de SOGK binnen gekomen is krijgt de klager binnen 1 week een schriftelijke ontvangstbevestiging van de klacht. Hierin is opgenomen:
  - Een korte samenvatting van de klacht.
  - De verdere behandeling van de klacht.
  - De termijn waarbinnen de SOGK verwacht de klacht te kunnen behandelen (uiterlijk binnen 4 weken na ontvangst van de klacht).
- Indien de klacht een gedraging betreft die langer dan een jaar voor het indienen van de klacht heeft plaats gevonden, wordt deze klacht niet ontvankelijk verklaard. De klager wordt hiervan schriftelijk op de hoogte gesteld.
- Bij onduidelijkheden m.b.t. de inhoud van de klacht, neemt de klachtbehandelaar contact op met de klager om aanvullende informatie te verkrijgen. Dit mag telefonisch.

### **Onderzoek en behandeling klacht:**

- De directeur bepaalt of de klacht gegrond is.
- **Indien de klacht niet gegrond is:** Het niet gegrond zijn van de klacht heeft tot gevolg dat de klacht niet in behandeling wordt genomen. De klager wordt, binnen een termijn van twee weken na het indienen van de klacht, schriftelijk op de hoogte gesteld van de redenen van de niet gegrondheid.
- **Indien de klacht gegrond is:** De directeur legt de klacht voor aan eventuele betrokkenen. De klachtbehandelaar vat de reactie van de betrokkenen samen op het klachtenregistratieformulier. De betrokkenen dienen zich akkoord te verklaren met de omschrijving. De directeur informeert de betrokkenen over verdere behandeling. De directeur besluit of er een correctie, genoegdoening of vervangende dienst wordt aangeboden aan de klager en legt dit schriftelijk aan de klager voor. Bij gebleken ontevredenheid van de klager op het aanbod van de directeur kan de klager zich schriftelijk tot het bestuur van de stichting wenden. Het bestuur van de SOGK overweegt of een nieuw onderzoek of aanbod wenselijk is. De geldende termijn voor de behandeling van de klacht wordt in dit geval eenmaal met 4 weken verlengd. Indien de klager ook met dit tweede aanbod

niet akkoord gaat dient de klager zelf verdere stappen in de richting van het bestuur te ondernemen. Het aanbod en reactie van de klager wordt vastgelegd op het klachtenregistratieformulier.

**Preventieve maatregelen:**

- De SOGK verifieert of er preventieve maatregelen genomen kunnen worden om herhaling van de klacht te voorkomen. De preventieve maatregelen worden vastgelegd op het klachtenregistratieformulier.

**Rapportage:**

- Het secretariaat van de SOGK meet en analyseert aan het eind van ieder kalenderjaar de klachten.