

KLACHTENPROCEDURE

Stichting Kans voor PKAN Kinderen beschouwt een klacht als een signaal waarmee wij onze werkzaamheden kunnen verbeteren. Bent u niet tevreden, dan horen wij het graag!

Wat verstaat Stichting Kans voor PKAN Kinderen onder een klacht:

Iedere mondelinge of schriftelijke uiting van ongenoegen van een instelling, bedrijf of persoon, gericht aan Stichting Kans voor PKAN Kinderen, waarin deze zijn beklag doet over het beleid dan wel een gedraging van Stichting Kans voor PKAN Kinderen.

Hoe kunt u een klacht indienen:

Via een e-mail: <mailto:info@maakjesterk.nu>

Schriftelijk: Onze contactgegevens zijn: Stichting Kans voor PKAN Kinderen, Barentszplein 10F, 1013NJ Amsterdam

Telefonisch: 0655877442. Op dit nummer is Stichting Kans voor PKAN Kinderen bereikbaar van maandag tot en met vrijdag van 9.00 tot 16.00 uur.

Afhandeling klacht

Stichting Kans voor PKAN Kinderen probeert telefonische vragen direct te beantwoorden, of indien nodig, zo snel mogelijk de persoon die de klacht heeft ingediend, terug te (laten) bellen. Vragen die binnenkomen via het klachtenformulier, e-mail of per brief, beantwoorden wij zo snel mogelijk, maar in ieder geval binnen twee weken na binnenkomst. Indien deze termijn niet wordt gehaald, ontvangt u een voorstel over de verdere afwikkeling.

Indien u niet tevreden bent over de afhandeling van uw klacht, dan kunt u per e-mail of schriftelijk bezwaar indienen bij het bestuur van Stichting Kans voor PKAN Kinderen. Deze reageert binnen 5 werkdagen per e-mail over de verdere afhandeling. Door Stichting Kans voor PKAN Kinderen ontvangen klachten worden vertrouwelijk behandeld.

Sociale media

Uitlatingen op sociale media over Stichting Kans voor PKAN Kinderen worden zo snel mogelijk opgepakt door ons. Sommige uitlatingen kunnen te persoonlijk zijn om via social media af te handelen. In deze gevallen wordt men doorverwezen naar de klachtenprocedure.

Registratie en rapportage

Stichting Kans voor PKAN Kinderen registreert alle klachten. Klachten worden gedurende vijf jaar bewaard, tenzij er een tussentijds verzoek tot verwijdering wordt ingediend. Er vindt op geaggregeerd niveau rapportage plaats op basis van de gegevens die met betrekking tot de klachten zijn opgeslagen.

Centraal Bureau Fondsenwerving

U heeft ook de mogelijkheid de klacht in te dienen bij het [Centraal Bureau Fondsenwerving \(CBF\)](#). Het CBF houdt toezicht op het functioneren van goede doelen. Het CBF neemt een klacht alleen in behandeling, indien u deze al eerder bij Stichting Kans voor PKAN Kinderen heeft ingediend.