

Klachtenprocedure KIT Fonds

Een klacht is een schriftelijke of mondelinge uiting van ontevredenheid over de geboden diensten en/of activiteiten van het KIT Fonds. De stichting beschouwt een klacht als een signaal waarmee zij kan streven naar verbetering van haar dienstverlening en activiteiten. Elke klacht stelt ons in de gelegenheid ons werk toe te lichten en ons werk in het vervolg beter te doen. Wij zullen elke klacht dan ook te allen tijde serieus nemen.

Algemene richtlijnen

- Uw klacht wordt vertrouwelijk behandeld
- Alle klachten worden geregistreerd en binnen 5 werkdagen in behandeling genomen. Indien een klacht niet binnen die termijn afdoende behandeld kan worden, ontvangt u binnen 5 werkdagen een voorstel over de verdere afwikkeling
- Klachten die anoniem worden ingediend of niet leesbaar zijn, kunnen niet in behandeling worden genomen
- Uitgangspunten bij het afhandelen van uw klacht zijn:
 - Snelle behandeling
 - Hulpvaardigheid
 - Verstrekken van duidelijke informatie
 - Persoonlijk

Er zijn verschillende manieren om een klacht in te dienen:

- 1 Telefonisch bij een medewerker via nummer 020 – 568 8411 (maandag tot en met vrijdag van 09:00 uur tot 17:00 uur)
- 2 Per e-mail via kitfonds@kit.nl. Vermeld s.v.p. uw naam en adresgegevens
- 3 Per post: stuur uw brief naar KIT Fonds, Postbus 95001, 1090 HA Amsterdam

Ad. 1 Telefonische/mondelinge klachten

Als u een klacht via de telefoon indient, handelt de betreffende medewerker de klacht indien mogelijk direct af. Indien hij of zij uw klacht niet direct kan afhandelen, zal uw klacht worden doorgezet. U ontvangt dan binnen 5 werkdagen een reactie via de telefoon (tenzij anders afgesproken).

Ad. 2 en 3 Schriftelijke klachten (ingediend per e-mail of post)

U krijgt binnen 5 werkdagen na ontvangst van uw schriftelijke klacht telefonisch een reactie, tenzij u aangeeft dat u op een andere wijze een reactie wenst. Mochten we niet voldoende informatie van u hebben ontvangen om uw klacht te behandelen, dan wordt er telefonisch of per e-mail contact met u opgenomen.

Vervolgprocedure

Mocht uw klacht niet naar uw tevredenheid worden afgehandeld, kunt u zich wenden tot het [Centraal Bureau Fondsenwerving](#).

Evaluatie

Tenminste tweemaal per jaar zal binnen het KIT Fonds een evaluatie van de ingediende klachten gedaan worden om:

- Kwaliteit van de fondsenwerving te toetsen
- Structurele signalen zo vroeg mogelijk te onderkennen
- De communicatie te verbeteren

De medewerkers van het KIT Fonds zorgen voor rubricering van de klachten en bereiden de evaluatie schriftelijk voor. Tevens stelt het KIT Fonds tenminste eenmaal per jaar het bestuur op de hoogte van ingediende klachten en de afhandeling daarvan.