

Klachtenreglement Fondsenwerving VNB



1. Preambule

- (A) Dit klachtenreglement is opgesteld door VNB en is bedoeld voor alle vrijwilligers, donateurs, giftgevers, en andere doelgroepen van VNB.
- (B) Dit klachtenreglement bevat bepalingen over de wijze waarop de klachten die tegen één of meer vrijwilligers en/of werknemers en/of VNB worden ingediend worden afgehandeld.

2. Definities

"Bestuur":

Het statutair bestuur van VNB ;

"Klacht" :

Een uiting van ongenoegen over de wijze waarop de Klager is behandeld door één of meer vrijwilligers en/of werknemers van VNB, dan wel door VNB als zodanig. Het ongenoegen kan betrekking hebben op handelingen en/of beslissingen of op het nalaten daarvan ten aanzien van de Klager;

"Klachtenreglement":

Dit klachtenreglement;

"Klager":

Een natuurlijk persoon of rechtspersoon die een klacht indient bij VNB eventueel vertegenwoordigd door een schriftelijk gemachtigde of een wettelijk vertegenwoordiger;

"VNB ":

Stichting VNB, statutair gevestigd te 's-Hertogenbosch;

"Vrijwilliger":

Een persoon die als vrijwilliger is verbonden aan VNB en in die hoedanigheid werkzaamheden voor VNB verricht;

"Werkdag":

Een dag waarop de banken in geopend zijn, niet zijnde een zaterdag;

"Werknemer":

Een persoon die krachtens een arbeids- of stageovereenkomst of als gedetacheerde werkzaamheden verricht voor VNB.

3. Indiening van een klacht

3.1 Een klager kan op de volgende manieren een klacht indienen bij VNB:

- (A) Schriftelijk; gericht aan VNB , Postbus 273, 5201 AG 's-Hertogenbosch, o.v.v. 'klacht';
- (B) Per email; info@VNB.nl;
- (C) Telefonisch; via: 073 - 6818111;
- (D) Mondeling; aan een werknemer van VNB ;
- (E) Via het klachtenformulier; op de website van VNB (www.vnb.nl).

3.2 Een klager dient bij het indienen van de klacht tenminste de navolgende gegevens kenbaar te maken:

- (A) Naam, adres en woonplaats van de klager;
- (B) De aard en een zo duidelijk mogelijke omschrijving van de klacht. Bij voorkeur wordt ook een e-mailadres kenbaar gemaakt door de klager.

3.3 Een klacht waarbij de gegevens zoals vermeld in artikel 3.2 niet vermeld worden of niet compleet zijn, wordt niet in behandeling genomen door VNB . Indien redelijkerwijs mogelijk, zal VNB de klager binnen vijf werkdagen nadat de klacht is ingediend, informeren dat de klacht niet in behandeling kan worden genomen omdat de gegevens niet compleet zijn.

3.4 Met het indienen van een klacht aanvaardt de Klager de inhoud van dit Klachtenreglement.

4. Behandeling van de klacht door VNB

4.1 De klager ontvangt - indien redelijkerwijs mogelijk - binnen vijf werkdagen nadat de klacht bij VNB is ingediend van VNB schriftelijk - waaronder begrepen per e-mail - een ontvangstbevestiging van de klacht waarin het referentienummer waaronder de klacht is geregistreerd wordt vermeld. Indien de klacht telefonisch of anderszins mondeling is ingediend bij VNB kan VNB de ontvangst van de klacht met vermelding van het referentienummer mondeling bevestigen.

4.2 VNB kan ter beoordeling en/of afwikkeling van de klacht de klager of derden om nadere informatie verzoeken.

4.3 VNB heeft de intentie de klacht binnen 28 dagen nadat deze is ingediend, op een van de in artikel 3.1 genoemde wijze, af te handelen en de klager daarover schriftelijk - waaronder begrepen per e-mail te berichten.

4.4 Indien de klacht echter niet binnen 28 dagen kan worden afgehandeld, doet VNB daarvan met redenen omkleed schriftelijk waaronder begrepen per e-mail mededeling aan de klager onder vermelding van de nadere termijn waarbinnen VNB de klacht zal behandelen. VNB zal de klager vervolgens schriftelijk waaronder begrepen per e-mail binnen de nader bepaalde termijn berichten omtrent de wijze waarop de klacht wordt afgehandeld.

5. Beëindiging van een klacht

5.1 Een klacht die op een van de in artikel 3.1 genoemde wijze is ingediend eindigt indien:

- (A) De klager de klacht intrekt;
 - (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) VNB de klacht heeft afgehandeld zoals vermeld in artikel 4;
- 5.2 Van het niet verder behandelen van een klacht wordt, onder vermelding van redenen, schriftelijk - waaronder begrepen per e-mail- mededeling gedaan aan de klager.

6. CBF (Centraal Bureau Fondsenwerving)

6.1 Indien de klager niet tevreden is over de afhandeling van de klacht door VNB, 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.

7. Overige bepalingen

7.1 VNB kan van elke ingediende klacht bij VNB een dossier aanleggen.

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

7.3 De behandeling van een klacht door VNB kan nimmer een erkenning van aansprakelijkheid van VNB inhouden.

7.4 In alle gevallen waarin dit klachtenreglement niet voorziet, beslist het bestuur VNB.

8. Vaststelling en wijziging klachtenreglement

8.1 Dit klachtenreglement wordt vastgesteld en kan worden gewijzigd door het bestuur.

8.2 Dit klachtenreglement is vastgesteld op 17 september 2014.