

Klachten, Suggesties en Feedback

Heb je een suggestie, wil je je feedback delen met ons of heb je een klacht? Neem dan contact met ons op. Wij zien dit als een teken om onze dienstverlening, communicatie of fondsenwerving te verbeteren. Daarom horen we het graag als er iets niet goed gaat.

Indienen Klacht, Feedback of Suggestie

Laat ons weten als je niet tevreden bent, een suggestie wilt doen of feedback wilt geven over onze diensten of activiteiten?

- Maak gebruik van het speciaal daarvoor ingerichte e-mailadres: feedback@hartekind.nl deze vind je ook hier <https://www.hartekind.nl/contact>
- Bel met directeur Zenka Reijn-Slegt op nummer 06-43038619
- Stuur een brief naar Zenka Reijn-Slegt, Stichting Hartekind, Professor W.H. Keesomlaan 12, 1183 DJ Amstelveen

Klachtenregeling voor vrijwilligers

Stichting Hartekind heeft het beste voor met haar vrijwilligers. We doen ons uiterste best om goed met ze om te gaan. Zij zijn heel belangrijk voor ons en daarom nemen wij klachten van onze vrijwilligers en natuurlijk ook onze beroepskrachten heel serieus. Heb je een klacht over de organisatie van de activiteit(en) waarbij je betrokken bent, heb je grensoverschrijdend gedrag ervaren of heb je op een andere manier iets meegemaakt wat niet kan? Aarzel niet en meld dit bij directeur Zenka Reijn-Slegt.

- E-mail: zenka@hartekind.nl
- Telefoonnummer: 06 43038619

Hoe gaan we met klachten, feedback of suggesties om?

Iedere klacht, feedback of suggestie wordt door ons serieus genomen en we geven je zo snel mogelijk een reactie, uiterlijk binnen 15 werkdagen. Als de afhandeling wat langer duurt, laten we je dat uiteraard weten.

Klachtenprocedure:

- na ontvangst van je klacht krijg je van ons een ontvangstbevestiging
- de medewerker die verantwoordelijk is voor je klacht, feedback of suggestie neemt je klacht in behandeling
- uiterlijk binnen 15 dagen ontvang je een antwoord van ons

Je kunt ook een [klacht indienen bij het CBF](#) (Centraal Bureau Fondsenwerving). Dit bureau houdt toezicht op het functioneren van goede doelen. Het CBF neemt een klacht alleen in behandeling, indien je deze eerder bij ons, Stichting Hartekind hebt ingediend.