

# Klachtenreglement Nationaal Ouderenfonds

Dit klachtenreglement is opgesteld door het Nationaal Ouderenfonds en is bedoeld voor alle ouderen, vrijwilligers, donateurs en giftgevers. In het klachtenreglement staat beschreven hoe klachten, die zijn ingediend tegen vrijwilligers of medewerkers van het Nationaal Ouderenfonds, worden afgehandeld.

## 1. Definities

Directeur: het statutair bestuur van het Nationaal Ouderenfonds.

Klacht of bezwaar: een uiting van ongenoegen over de wijze waarop de Klager is behandeld door een of meer Vrijwilligers en/of Werknemers van het Nationaal Ouderenfonds, dan wel door het Nationaal Ouderenfonds als zodanig, en dat niet langs informele weg door de direct betrokken partijen bevredigend genoeg opgelost kan worden. Het ongenoegen kan betrekking hebben op handelingen en/of beslissingen of op het nalaten daarvan ten aanzien van de Klager.

Klachtenreglement of reglement: dit klachtenreglement

Klachtenfunctionaris: de medewerker waar de klachten binnenkomen, die de procedure voor de afhandeling van klachten bewaakt namens de directeur.

Klager: een natuurlijk persoon of rechtspersoon die een klacht indient bij het Nationaal Ouderenfonds, eventueel vertegenwoordigd door een schriftelijk gemachtigde of een wettelijk vertegenwoordiger.

Nationaal Ouderenfonds of Ouderenfonds: Stichting Nationaal Ouderenfonds, gevestigd aan het Smallepad 30-E, 3811 MG Amersfoort.

Verantwoordelijke Afdeling: de betreffende afdeling van het Nationaal Ouderenfonds die de afhandeling van de klacht toegewezen krijgt en ter hand zal nemen.

Vrijwilliger: een persoon die als vrijwilliger is verbonden aan het Nationaal Ouderenfonds en in die hoedanigheid werkzaamheden verricht voor het Nationaal Ouderenfonds.

Werkdag: een dag waarop de banken in Nederland geopend zijn, niet zijnde een zaterdag of feestdag.

Werknemer: een persoon die krachtens een arbeids- of stageovereenkomst of als gedetacheerde werkzaamheden verricht voor het Nationaal Ouderenfonds.

## 2. Doel van het reglement

1. Genoegdoening van de klager of bezwaarmaker.
2. Het systematisch registreren van klachten en bezwaren en op grond daarvan het aanbrengen van verbeteringen in de dienstverlening van het Ouderenfonds.

### **3. Indienen van een klacht**

3.1 Een klager kan op de volgende manieren een klacht of bezwaar indienen bij (het KlantContactCentrum van) het Nationaal Ouderenfonds:

- schriftelijk; gericht aan Nationaal Ouderenfonds, t.a.v. KlantContactCentrum, Postbus 2073, 3800 CB Amersfoort;
- per mail; [info@ouderenfonds.nl](mailto:info@ouderenfonds.nl);
- telefonisch; 0800 1325 (gratis);
- mondeling; aan een werknemer van het Nationaal Ouderenfonds;
- via het contactformulier op de website van het Nationaal Ouderenfonds ([www.ouderenfonds.nl](http://www.ouderenfonds.nl)).

3.2 Een Klager dient bij het indienen van de klacht minimaal de volgende gegevens kenbaar te maken:

- naam, adres en woonplaats van de Klager;
- telefoonnummer en/of e-mailadres van de Klager;
- aangeven dat het om een klacht gaat, die als zodanig moet worden behandeld;
- de aard en een zo duidelijk mogelijke omschrijving van de klacht;

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 het Nationaal Ouderenfonds. Indien redelijkerwijs mogelijk, zal het Nationaal Ouderenfonds de Klager binnen 5 Werkdagen nadat de klacht is ingediend informeren dat de klacht niet in behandeling kan worden genomen, omdat de gegevens niet compleet zijn, tenzij de ontbrekende gegevens alsnog worden aangeleverd.

3.4 De Klager aanvaardt met het indienen van een klacht de inhoud van dit reglement.

### **4. Behandeling van een klacht door het Nationaal Ouderenfonds**

4.1 De Klager ontvangt binnen 5 Werkdagen nadat de klacht bij het Nationaal Ouderenfonds is ingediend van het Nationaal Ouderenfonds een schriftelijke ontvangstbevestiging (per post of e-mail). Hierin wordt het referentienummer waaronder de klacht is geregistreerd vermeld.

4.2 Het Nationaal Ouderenfonds kan de Klager of derden in overleg met de Klager om nadere informatie verzoeken voor het beoordelen en/of afwikkelen van de klacht.

4.3 De afhandeling van de klacht wordt bewaakt door de Klachtenfunctionaris. Door wie de klacht inhoudelijk wordt afgehandeld is afhankelijk van de aard van de klacht. Dit hoeft niet degene te zijn bij wie de klacht is ingediend.

4.4 Het Nationaal Ouderenfonds doet haar uiterste best om de klacht binnen 4 weken nadat deze is ingediend af te handelen.

4.5 Het Nationaal Ouderenfonds informeert de klager schriftelijk en gemotiveerd over de bevindingen van het onderzoek naar de klacht, alsmede van de eventuele conclusies, die zij daar aan verbindt met inachtneming van de eisen van redelijkheid en billijkheid. Deze brief wordt ondertekend door de directeur van Het Nationaal Ouderenfonds.

4.6 Indien de klacht niet binnen 4 weken kan worden afgehandeld, doet het Nationaal Ouderenfonds hierover schriftelijk (per post of e-mail) en gemotiveerd mededeling aan de Klager onder vermelding van de nadere termijn waarbinnen het Nationaal Ouderenfonds de klacht zal behandelen.

## **5. Beëindiging van een klacht**

5.1 Een klacht eindigt indien:

- de Klager de klacht intrekt;
- na bemiddeling en/of na over overleg met de Klager blijkt dat bij de Klager geen behoefte meer bestaat aan verdere behandeling van de klacht;
- het Nationaal Ouderenfonds de klacht heeft afgehandeld zoals vermeld in artikel 4.

5.2 Indien een klacht niet verder wordt behandeld ontvangt de Klager hiervan schriftelijk (post of e-mail) mededeling onder vermelding van de reden(en).

5.3 Indien Klager niet tevreden is over de afhandeling dan wel beëindiging van de klacht door het Nationaal Ouderenfonds kan de Klager zich wenden tot het Centraal Bureau Fondsenwerving (CBF) via [www.cbf.nl](http://www.cbf.nl). Het CBF zal de klacht dan verder in behandeling nemen.

## **6. Privacy**

6.1 Het Nationaal Ouderenfonds kan van elke klacht ingediend bij het Nationaal Ouderenfonds een dossier aanleggen. De klachtenfunctionaris, de Verantwoordelijke Afdeling en de Directeur hebben toegang tot dit dossier.

6.2 Iedereen die volgens het klachtenreglement betrokken is bij de klacht en de afhandeling daarvan en/of toegang heeft tot het dossier zal de verkregen informatie geheim houden voor zover het vertrouwelijke gegevens betreft.

## **7. Overige bepalingen**

7.1 Het in behandeling nemen van een klacht door het Nationaal Ouderenfonds kan nooit op voorhand een erkenning van aansprakelijkheid van het Nationaal Ouderenfonds inhouden.

7.2 In alle gevallen waarin het klachtenreglement niet voorziet, beslist de Directeur.

## **8. Vaststelling klachtenreglement**

8.1 Het klachtenreglement wordt vastgesteld en kan gewijzigd worden door de Directeur.

8.2 Het klachtenreglement wordt gepubliceerd op [www.ouderenfonds.nl](http://www.ouderenfonds.nl) ter inzage en is tevens op te vragen bij het Nationaal Ouderenfonds.

8.3 Dit klachtenreglement is voor het laatst gewijzigd op 19 april 2018.