

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: een uiting van ontevredenheid over een bewezen dienst, een persoon of een activiteit van het Ouderenfonds. Het is uitdrukkelijk geen klacht over grensoverschrijdend gedrag; daarvoor geldt voor vrijwilligers en deelnemers de regeling vertrouwenspersonen.
- Klachtenreglement: dit klachtenreglement
- 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: Stichting Nationaal Ouderenfonds, gevestigd aan de Piet Mondriaanlaan 28, 3812 GV Amersfoort.

2. INDIENEN VAN EEN KLACHT

We nodigen iedereen van harte uit om klachten met ons te delen maar om een klacht goed te kunnen afhandelen en de afhandeling goed te kunnen monitoren, hebben we een paar regels opgesteld. Die worden hieronder weergegeven.

2.1. Een klager kan op de volgende manieren een klacht of bezwaar indienen bij het Nationaal Ouderenfonds:

- a. schriftelijk; gericht aan Nationaal Ouderenfonds, t.a.v. KlantContactCentrum, Postbus 2073, 3800 CB Amersfoort;
- b. per mail; info@ouderenfonds.nl;
- c. via het contactformulier op de website van het Nationaal Ouderenfonds (www.ouderenfonds.nl).

Telefonisch of mondeling gedane klachten worden zoveel mogelijk meteen opgelost; mocht de klacht niet naar tevredenheid van de klager weggenomen zijn dan wordt de klager geadviseerd een klacht volgens één van bovenstaande drie manieren in te dienen; alleen klachten op één van deze drie ingediende manieren worden als klacht in behandeling genomen.

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

- a. naam, adres en woonplaats van de Klager;
- b. telefoonnummer en/of e-mailadres van de Klager;
- c. de aard en een zo duidelijk mogelijke omschrijving van de klacht;

2.3. Een klacht waarbij de gegevens zoals vermeld in artikel 2.2 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.

2.4. De Klager aanvaardt met het indienen van een klacht de inhoud van dit voorliggende klachtenreglement.

3. BEHANDELING VAN EEN KLACHT DOOR HET NATIONAAL OUDERENFONDS

3.1. De directie is belast met het behandelen van klachten en kan dit afhankelijk van de klacht delegeren aan anderen binnen of buiten de organisatie.

3.2. De Klager ontvangt – indien redelijkerwijs mogelijk – binnen 5 Werkdagen nadat de klacht bij het Nationaal Ouderenfonds is ingediend van het Nationaal Ouderenfonds een schriftelijke ontvangstbevestiging (per post of e-mail).

3.3. Het Nationaal Ouderenfonds kan, maar is niet verplicht, ter beoordeling en/of afwikkeling van de klacht de klager of derden om nadere informatie verzoeken, of een nader gesprek met de klager voeren, of hoor en wederhoor toepassen.

3.4. Het Nationaal Ouderenfonds heeft de intentie om de klacht binnen 4 weken nadat deze is ingediend af te handelen.

3.5. 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 daaraan verbindt met inachtneming van de eisen van redelijkheid en billijkheid. Deze brief wordt ondertekend door de directeur van Het Nationaal Ouderenfonds.

3.6. 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.

4. BEËINDIGING VAN EEN KLACHT

Een klacht die op de juiste wijze is ingediend, eindigt indien:

- a. de Klager de klacht intrekt;
- b. 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;
- c. het Nationaal Ouderenfonds de klacht heeft afgehandeld zoals vermeld in artikel 4.

5. CENTRAAL BUREAU FONDSENWERVING (CBF)

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 CBF. 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 geheimhouden 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 en is tevens op te vragen bij het Nationaal Ouderenfonds

8.3. Dit klachtenreglement is voor het laatst gewijzigd op 18 april 2025.