

Ons klachtenreglement

Als stichting zijn wij afhankelijk van Zakat betalingen en giften van donateurs. Dankzij hen kunnen wij ons werk doen. Wij vinden het dan ook belangrijk om goed contact met hen te onderhouden. Het zorgvuldig omgaan met en afhandelen van klachten vinden wij hierbij belangrijk. Als er klachten of opmerkingen zijn, willen wij dit graag weten zodat wij dit in behandeling kunnen nemen en naar een oplossing kunnen zoeken. Wij hebben hiervoor een klachtenprocedure waarin wij waarborgen dat elke klacht op een goede manier wordt geregistreerd en afgehandeld zodat wij hiervan kunnen leren.

Wat verstaan wij onder een klacht?

Onder een klacht verstaat het Nationaal Zakat Fonds informatie die aangeeft dat er iets verkeerd is gegaan bij, of fout is aan een uiting of activiteit van, de instelling volgens de beleving van de klant. Klachten kunnen betrekking hebben op de wijze van marketing en fondsenwerving, op de dienstverlening of de werkwijze en het beleid van het Nationaal Zakat Fonds. Hieronder vallen alle uitingen van onvrede door onze Zakat betalende donateurs, bedrijven, mogelijk (ex-)medewerkers, vrijwilligers, leveranciers etc., waaronder ook klachten over de werkwijze van externe partijen die bij ons betrokken zijn.

Het reglement

Artikel 1: Het belang van klachten

Het Nationaal Zakat Fonds wil goede contacten onderhouden met haar donateurs en overige relaties. Het correct en tijdig afhandelen van klachten speelt daarbij een belangrijke rol. Het Nationaal Zakat Fonds neemt klachten serieus. Daarom is er een klachtenprocedure opgezet, welke geldt voor alle klachten die het Nationaal Zakat Fonds krijgt. Het beleid met betrekking tot de klachten is gericht op het verkrijgen van inzicht in de wensen en verwachtingen van onze donateurs en geïnteresseerden. Indien nodig nemen wij maatregelen ter verbetering van de kwaliteit van onze dienstverlening.

Artikel 2: Klacht indienen

2.1. Klachten kunnen op de volgende manieren worden ingediend bij het Nationaal Zakat Fonds:

- a) per e-mail aan: klachten@nationaalzakatfonds.nl
- b) telefonisch via het telefoonnummer 06-82468431

2.2. Om een klacht op een goede manier te kunnen afhandelen zijn de volgende gegevens noodzakelijk:

- a) naam en telefoonnummer (en bij voorkeur ook e-mailadres) van de klager
- b) de aard en een zo duidelijk mogelijke omschrijving van de klacht

2.3. Een klacht waarbij bovenstaande gegevens niet zijn vermeld kan niet in behandeling worden genomen door het Nationaal Zakat Fonds. Indien redelijkerwijs mogelijk zal het Nationaal Zakat Fonds de klager binnen drie werkdagen nadat de klacht is ingediend, informeren dat de klacht niet in behandeling kan worden genomen omdat de gegevens niet compleet zijn.

2.4. Met het indienen van een klacht aanvaardt de klager de inhoud van dit klachtenreglement.

Artikel 3: Behandeling van de klacht

3.1 De klager ontvangt, indien redelijkerwijs mogelijk, binnen drie werkdagen na ontvangst van de klacht door het Nationaal Zakat Fonds, per e-mail, een ontvangstbevestiging van de klacht met het referentienummer waaronder de klacht is geregistreerd.

3.2 Het Nationaal Zakat Fonds kan ter beoordeling en/of afwikkeling van de klacht de klager of derden om nadere informatie verzoeken.

3.3 Het Nationaal Zakat Fonds heeft de intentie de klacht binnen 10 werkdagen nadat deze is ingediend af te handelen en de klager daarover schriftelijk (of per e-mail) te berichten.

3.4 Indien de klacht echter niet binnen 10 werkdagen kan worden afgehandeld, zal het Nationaal Zakat Fonds de klager hierover informeren evenals aangeven binnen welke termijn de klacht wel kan worden behandeld.

3.5 Als gevolg van een interne fout kan het voorkomen dat er een grote hoeveelheid dezelfde klachten ontstaat. Afsproken is dat het Nationaal Zakat Fonds in een dergelijke situatie de klachten gezamenlijk zal behandelen. Voor niet-Zakat betalers en niet-donateurs zal een stuk op de website worden geplaatst.

Artikel 4: Beëindiging van een klacht

4.1 Een ingediende klacht eindigt indien:

- a) Het Nationaal Zakat Fonds de klacht heeft afgehandeld zoals vermeld in artikel 3.
- 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) de klager de klacht intrekt;

Artikel 5: Rapportage

5.1 De directeur rapporteert op jaarlijkse basis met betrekking tot de klachten, de afhandeling en geleerde lessen richting de Raad van Toezicht.

5.2. In het jaarverslag wordt gerapporteerd over de geleerde lessen voortvloeiend uit de klachtenafhandeling.

Artikel 6: Overige bepalingen

6.1 Iedereen die volgens dit klachtenreglement betrokken is bij een klacht en/of de behandeling daarvan zal deze klacht en informatie verkregen in verband met de klacht geheimhouden voor zover het vertrouwelijke gegevens betreft.

6.2 De behandeling van een klacht door het Nationaal Zakat Fonds kan nimmer een erkenning van aansprakelijkheid van het Nationaal Zakat Fonds inhouden.

6.3 In alle gevallen waarin dit klachtenreglement niet voorziet, beslist de algemeen directeur van het Nationaal Zakat Fonds.

Vragen en/of opmerkingen

Heeft u vragen of opmerkingen over dit klachtenreglement? Dan kunt u contact opnemen via de contactgegevens onderaan dit klachtenreglement.

Contactgegevens

Stg. Nationaal Zakat Fonds
Thomas R. Malthusstraat 1-3
1066 JR Amsterdam
+31(0)6 824 684 31
info@nationaalzakatfonds.nl