

Klachtenreglement

Indienen van een klacht

1. Een indiener van een klacht kan op de volgende manieren een klacht indienen bij de VBOK:
 - a. schriftelijk: Arnhemseweg 23, 3811 NN Amersfoort
 - b. per e-mail: info@vbok.nl
 - c. telefonisch: +31 (0)33 463 82 12
 - d. via het contactformulier: op www.vbok.nl
2. Een indiener dient bij het indienen van de klacht tenminste de volgende gegevens te vermelden:
 - a. naam, adres en woonplaats van de indiener;
 - b. de aard en een zo duidelijk mogelijke omschrijving van de klacht.Bij voorkeur wordt ook een e-mailadres kenbaar gemaakt door de indiener.
3. Een klacht waarbij de gegevens zoals vermeld in artikel 2 niet vermeld worden of niet compleet zijn, wordt niet in behandeling genomen door de VBOK. Indien redelijkerwijs mogelijk, zal de VBOK in dat geval de indiener binnen drie werkdagen nadat de klacht is ingediend, informeren dat de klacht niet in behandeling kan worden genomen omdat de gegevens niet compleet zijn.
4. Met het indienen van een klacht aanvaardt de indiener de inhoud van dit klachtenreglement.

Behandeling van een klacht

5. De indiener ontvangt - indien redelijkerwijs mogelijk - binnen drie werkdagen nadat de klacht bij de VBOK is ingediend van de VBOK schriftelijk - waaronder begrepen per e-mail - een ontvangstbevestiging van de klacht. Wanneer de klacht telefonisch of anderszins mondeling is ingediend bij de VBOK kan de VBOK de ontvangst van de klacht met vermelding van het referentienummer mondeling bevestigen.
6. De VBOK kan ter beoordeling en/of afwikkeling van de klacht de indiener of derden om nadere informatie verzoeken. De VBOK heeft de intentie de klacht binnen 21 dagen nadat deze is ingediend, op een van de in artikel 1 genoemde wijze, af te handelen en de indiener daarover schriftelijk - waaronder begrepen per e-mail - te berichten.
7. Indien de klacht niet binnen 21 dagen kan worden afgehandeld, doet de VBOK daarvan met redenen omkleed schriftelijk - waaronder begrepen per e-mail - mededeling aan de indiener onder vermelding van de nadere termijn waarbinnen de VBOK de klacht zal

behandelen. De VBOK zal de indiener vervolgens schriftelijk - waaronder begrepen per e-mail - binnen die de nader bepaalde termijn berichten over de manier waarop de klacht wordt afgehandeld.

8. De klacht wordt geregistreerd in en gemonitord via het klachtenregister.

Beëindiging van een klacht

9. Een klacht die op een van de in artikel 1 genoemde wijze is ingediend eindigt indien:
 - a. de indiener de klacht intrekt;
 - b. na bemiddeling en/of na overleg met de indiener blijkt dat bij de indiener geen behoefte meer bestaat aan verdere behandeling van de klacht;
 - c. De VBOK de klacht heeft afgehandeld zoals vermeld in artikel 6;
10. Van het niet verder behandelen van een klacht wordt, onder vermelding van redenen, schriftelijk - waaronder begrepen per e-mail - mededeling gedaan aan de indiener.

CBF (Centraal Bureau Fondsenwerving)

11. Indien de indiener niet tevreden is over de afhandeling van de klacht door de VBOK, kan de indiener zich wenden tot het CBF (Centraal Bureau Fondsenwerving; onder meer via www.cbf.nl). Het CBF zal de klacht verder in behandeling nemen.

Overige bepalingen

12. De VBOK kan van elke ingediende klacht bij de VBOK een dossier aanleggen. De verantwoordelijke afdeling, het management en het bestuur van de VBOK hebben te allen tijde toegang tot dit dossier.
13. 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.
14. De behandeling van een klacht door de VBOK kan nimmer een erkenning van aansprakelijkheid van de VBOK inhouden.
15. In alle gevallen waarin dit klachtenreglement niet voorziet, beslist het bestuur.

Vaststelling en wijziging klachtenreglement.

16. Dit klachtenreglement wordt vastgesteld en kan worden gewijzigd door het bestuur van de VBOK.
17. Dit klachtenreglement is vastgesteld op 30 november 2015.