



GESCHILLEN EN KLACHTEN

Stichting De negende van... doet haar uiterste best om haar supporters en donateurs zo goed mogelijk van dienst te zijn. Toch is het mogelijk dat er zaken fout gaan of niet verlopen zoals afgesproken. In deze klachtenprocedure is vastgelegd hoe supporters en donateurs een klacht kunnen indienen bij *De negende van...* en hoe deze klacht wordt afgehandeld.

Een klacht kan op diverse manieren worden geuit:

- Schriftelijk: St. De negende van... Smientstraat 6, 7471 VG Goor; • Telefonisch: 06-55715393
- Per e-mail: info@denegendevan.nl

Elke klacht wordt geregistreerd. De volgende gegevens worden genoteerd:

- De datum waarop de klacht binnenkomt;
- Op welke manier komt de klacht binnen (schriftelijk, telefonisch, per e-mail);
- Naam, adres, huisnummer, postcode, plaats en telefoonnummer klager;
- Is indiener supporter van Stichting De negende van...;
- Type klacht;
- Omschrijving van de actie die *De negende van...* onderneemt naar aanleiding van de klacht;
- Naam van de medewerker die de klacht behandelt;
- Datum waarop de klacht is afgehandeld;

Een klacht wordt zo snel mogelijk en uiterlijk binnen drie weken beantwoord. Mocht dit niet te verwezenlijken zijn dan wordt de klager hierover bericht en wordt afgesproken op welke termijn de klacht wordt afgehandeld.

Als de klachtenprocedure is afgerond, maar de klager desondanks ontevreden blijft over de wijze waarop *De negende van...* de klacht heeft behandeld, dan kan hij/zij schriftelijk bij het Bestuur van *De negende van...* in beroep gaan.

Dit kan door een brief te sturen naar: St. *De negende van...*, ter attentie van de voorzitter, Smientstraat 6, 7471 VG Goor.

Binnen 14 dagen wordt het beroep beantwoord.

Alle klachten worden geregistreerd op een klachtenformulier en verzameld in een klachtenmap. De binnengekomen klachten worden door *De negende van...* gebruikt om de kwaliteit van de dienstverlening van *De negende van...* te verbeteren.

De Negende van ... heeft de intentie om een evt. klacht naar behoren op te lossen. Lukt dit niet, dan zal gebruik gemaakt worden van de Klachtenservice van PGOsupport. Deze uitspraak is bindend.