

KLACHTENPROCEDURE

Stichting IT4Kids stelt alles in het werk om de band met al onze relaties goed te onderhouden. Dit geldt voor onze zakelijke relaties, maar ook voor de ambassadeurs en de deelnemers van de evenementen die de worden georganiseerd door onze samenwerkende goede doelen.

Helaas kan het voorkomen dat iemand vindt dat er iets niet is gegaan zoals het hoort. Uiteraard pakken we elke klacht serieus op. Wij doen dit aan de hand van de volgende procedure:

- Klachten kunnen worden ingediend per e-mail (annelotte.van.berkel@it4kids.com).
- Na ontvangst van de klacht, ontvangt u binnen 2 werkdagen een ontvangstbevestiging. In deze bevestiging geven we aan met wie de contactpersoon is en hoe de afhandeling van de klacht zal plaatsvinden en binnen welke termijn.
- Tijdens het onderzoeken van de klacht, heeft de medewerker van IT4Kids, indien nodig, overleg met de directie of met een bestuurslid. Vervolgens wordt er contact opgenomen met de melder.
- Het contact vindt bij voorkeur telefonisch plaats, waarna de oplossing ook per e-mail aan de melder wordt bevestigd.
- Stichting IT4Kids zal alles wat redelijkerwijs in haar vermogen ligt in het werk stellen om de klacht op te lossen.
- De streeftermijn voor afhandeling is binnen een maand na melding van de klacht.
- Klachten (inclusief oplossingen) worden vastgelegd in een klachtenregister, dat onderdeel uitmaakt van de online administratieve omgeving van Stichting IT4Kids.