



Klachtenprocedure Stichting IT4Kids – versie januari 2026

Stichting IT4Kids streeft ernaar goede relaties te onderhouden met al haar contacten. Indien er toch een klacht is, wordt deze serieus behandeld volgens de volgende procedure:

- **Indienen van een klacht:** Klachten kunnen worden ingediend per e-mail via administratie@it4kids.com
- **Ontvangstbevestiging:** Na ontvangst van de klacht ontvangt de indiener binnen 2 werkdagen een ontvangstbevestiging. Hierin wordt de contactpersoon, de verdere afhandeling en de termijn gecommuniceerd.
- **Behandeling van de klacht:** De behandelaar van de klacht overlegt indien nodig met de directie of een bestuurslid, met inachtneming van vertrouwelijkheid. Vervolgens wordt contact opgenomen met de indiener.
- **Communicatie en bevestiging:** Het contact vindt bij voorkeur telefonisch plaats, waarna de oplossing ook per e-mail aan de indiener wordt bevestigd.
- **Oplossing:** Stichting IT4Kids zal alles wat redelijkerwijs in haar vermogen ligt in het werk stellen om de klacht op te lossen.
- **Termijn:** De streeftermijn voor afhandeling is binnen een maand na melding van de klacht.
- **Vastlegging:** Klachten (inclusief oplossingen) worden vastgelegd in een klachtenregister.

Voor meldingen van integriteitsschendingen of ongewenst gedrag wordt verwezen naar de onafhankelijke, externe vertrouwenspersoon, zoals beschreven in het Integriteitsbeleid.